

## Kendelse

afsagt den 21. marts 2017

### Sag nr. 16-70-01061

PostNord Danmark A/S

mod

DR

PostNord Danmark A/S (i det følgende PostNord) har klaget til Pressenævnet over udsendelsen ”Kontant: Kunder venter forgæves på pakker fra PostNord”, som blev bragt på DR1 den 6. oktober 2016. PostNord har endvidere klaget over foromtale bragt i radioprogrammet ”Formiddag på 4’eren” på DR P4 den 5. oktober 2016, i radioprogrammet ”P1 Morgen” på DR P1 den 6. oktober 2016 og i opslag på DR Nyheder og på DR Kontants Facebook-sider den 6. oktober 2016. PostNord mener, at god presseskik er tilsidesat i forbindelse med DRs dækning af sagen.

PostNord har navnlig klaget over, at DRs fremstilling af sagen er overdrevet, og at dækningen ikke giver et retvisende billede af PostNords levering af pakker til danskerne.

---

### 1 Sagsfremstilling

På forskellige af DRs platforme omtalte DR i oktober 2016 PostNords pakkeomdeling. I den forbindelse blev der omtalt nogle konkrete tilfælde, ”cases”. Programmets hovedcase vedrørte [Person A] og [Person B] fra Grindsted, som i udsendelsen fortalte, at de ”rigtig mange gange” havde oplevet, at pakker, som skulle leveres af PostNord på deres adresse, ikke blev leveret. Programmet indeholdt også kritiske fortællinger fra [Person C], [Person D], [Person E], [Person F] om deres oplevelser med PostNord.

#### *Korrespondance forud for offentliggørelse*

I forbindelse med udarbejdelse af Kontant-udsendelsen var PostNord og DR i løbende kontakt. Af korrespondancen fremgår blandt andet følgende:

Den 16. september 2016 skrev DR til PostNord:

”[...]

Af cases snakker vi med [Person A] og hendes mand [Person B] fra Grindsted. De har det sidste års tid bestilt 50-60 pakker med omdeling hjemme. Men på trods af at de begge to stort set altid er hjemme i dagtimerne, og altid følger pakkerne via track and trace, så har de kun oplevet 2 gange i løbet af det sidste år at få de bestilte pakker leveret hjemme.

De har ikke gemt alle pakkenumre, men det drejer sig blandt andre om:

05228785009122, 052287849444149, 05228784975971, 00257059831794431473

[Person D] fra Fredericia skulle også have pakker med omdeling. Hun har fra sit vindue set postbuddet skrive en anmeldelsesseddel, uden at han ringede på dørtелефonen (den ringer så højt, at hele opgaven kan høre det). Han undskyldte med, at hans scanner åbenbart ikke virkede.

[Person F] fra Toftlund skulle også have en pakke med omdeling. Han har set på sin private kameraovervågning, at postbuddet sad i bilen og skrev anmeldelsesseddel, uden at have ringet på først.

[...]

Derudover har vi interviewet et tidligere postbud, som medvirker anonymt. Buddet fortæller om sine erfaringer som bud med en meget tidspresset hverdag, hvor det kan være meget svært at nå at aflevere alle pakker på ruten indenfor tidsrammen. Derfor har buddet oplevet, at det er helt almindeligt blandt budene, at de for at kunne nå ruten indenfor tidsrammen er nødt til at prioritere blandt de sidste pakker og derfor springer nogen over. Derudover siger buddet, at det er kutyme blandt nogle bude at skrive anmeldelsessedlerne hjemmefra om morgenen, så de altså slet ikke har pakkerne med ud. Igen pga. tidspres.

Vi vil som sagt meget gerne lave et interview med PostNord også, og vil foreslå på tirsdag den 20.9., på det tidspunkt, der passer jer bedst.”

Den 21. september 2016 kl. 10.45 skrev PostNord til DR:

”[...]

Som aftalt hermed hvad vi har af faktuelle oplysninger på [Person A], [Vejnavn og husnummer 1], 7200 Grindsted:

I perioden 30. april 2015 til 15. september har [Person A] modtaget 26 [rettelig 25, *Pressenævnet*] pakker. Heraf er:

10 omdelt privat på adressen, hvor [Person A] eller [Person B] har kvitteret

3 er udleveret fra Pakkeboksen (pakke uden omdeling)

2 er udleveret fra posthus (pakke uden omdeling)

3 er flexleveret, hvor de er stillet på adressen efter aftale med afsender

7 gange har pakkebuddet været forbi og døren er ikke åbnet.

Dertil har vi talt med det kvindelige pakkebud, der [har] afleveret pakker på adressen det seneste års tid.

[...]

Pakkebuddet taler jævnligt med [Person A], når hun afleverer en pakke, og [Person A] har aldrig nævnt noget om hendes oplevelse med ikke-ringet-på.

Som aftalt på telefonen, må du meget gerne bekræfte, at I forholder jer til ovenstående, og de faktuelle oplysninger bliver afspejlet i udsendelsen. At det I har sagt indtil videre, ”at [Person A] har modtaget 50-60 pakker det seneste års tid og oplevet, at der blot er ringet på 2 gange” ikke nævnes i udsendelsen, fordi det ganske enkelt er faktisk forkert. Hertil må du meget gerne oplyse, om I foreholder [Person A] til de faktuelle oplysninger, og hvis nej, så hvorfor ikke?

[...]”

Den 26. september 2016 blev PostNord interviewet til brug for den kommende Kontant-udsendelse. På baggrund af et efterfølgende gennemsyn af optagelserne fremsatte PostNord den 29. september 2016 en række kritikpunkter til DR. PostNord anførte i den forbindelse blandt andet:

”[...]

Efter at have gennemset optagelser af jeres besøg, må vi konstatere, at udsendelsen bygger på en usaglig præmis, som Kontant ikke kan løfte den faktuelle bevisbyrde for.

[...]

Vi har naturligvis forståelse for, at Kontant tager udgangspunkt i kundernes oplevelser, men vi mener også, at fair dækning skal bygge på det fakta, vi kan bidrage med, når det er PostNord som virksomhed, der er genstand for kritik. Vi ligger inde med fakta, som er baseret på scanninger af pakker og deraf udledt statistik, som om nogen gør os kvalificeret til at udtale os om netop problemets omfang.

Det er ikke vores oplevelse, at det på nogen måde har vundet gehør hos Kontant-redaktionen.

[...]

3. Stærkt problematisk er det også, at [Værten] siger ”at det snarere er reglen frem for undtagelsen, at danskere ikke modtager deres pakker” uden på nogen måde at have belæg for denne påstand. [...]”

Af DRs mail af 1. oktober 2016 til PostNord fremgår bl.a. følgende:

”[...]

3. [...] SVAR: Jeg kender ikke til denne formulering og den optræder ikke i programmet.

[...]”

Den 4. oktober 2016 skrev PostNord følgende til DR:

”[...]

Vi har dokumenteret for jer, at jeres udlægning af cases, som vi har modtaget på mail, ikke er korrekt. Om Grindsted – programmets hovedcase – skriver I til os: ”De har det sidste års tid bestilt 50-60 pakker med omdeling hjemme. Men på trods af at

de begge to stort set altid er hjemme i dagtimerne, og altid følger pakkerne via track and trace, så har de kun oplevet 2 gange i løbet af det sidste år at få de bestilte pakker leveret hjemme.” Vi har dokumenteret, at der er bestilt 26 pakker indenfor det seneste år – og ikke 50-60, ligesom vi har dokumenteret, at 19 er afleveret fuldstændig korrekt på adressen eller i overensstemmelse med bestillingen direkte på posthuset, som en pakke uden omdeling. Jeres case er således fra start både overdrevet og forkeret, og dette er I vidende om. Der er her tale om en oplevelse af problemets omfang, der er langt større, end fakta viser. Alligevel vælger jeres journalist overfor vores talsperson at hævde, ”er mere reglen end undtagelsen, at I ikke ringer på”, og dette har vi forstået er den gennemgående præmis for udsendelsen.

[...]

Som virksomhed skal vi altså forsvare os overfor en anklage, I som medie er helt bevidste om er overdreven og taget ud af proportioner, og seerne skal så se vores svar på disse anklager, der jo står til at blive fastholdt som programmets underlæggende præmis – dog usagte.

[...]”

#### *Radioindslag på DR P4*

Samtidig med, at PostNord og DR var i dialog om den kommende Kontant-udsendelses indhold, indledtes foromtale af tv-udsendelsen. I radioprogrammet ”*Formiddag på 4’eren*” den 5. oktober 2016 kl. 10-12 var der i programmet ca. kl. 11.24 et tre minutter langt indslag om den kommende Kontant-udsendelse. Af indslaget fremgik blandt andet følgende:

”[...]

*Mandlig radiovært:* Vi har faktisk et lille lydclip med to gamle postmænd.

*[Der spilles klip fra Kontant-udsendelsen, hvor to pensionerede postbude taler om, hvordan det var at være postbud før i tiden. Klippet afsluttes ved, at det ene postbud siger ”Vi var stolte af vores erhverv”]*

*Mandlig radiovært:* [...] man kan se dem på TV i morgen aften *[Der refereres til de to pensionerede postbude]* fordi dér kigger Kontant på PostDanmark, PostNord, hvad det nu hedder nu om stunder, før og nu. Hej *[Værten]*.

*[Værten], programvært på Kontant:* Hej.

*Mandlig radiovært:* Du skal næsten lige få lov til at slå et slag for det her. Nu er det jo jeres klip, vi har fået lov til at låne. Hvad er det for en jagt på gamle dage, i er ude i?

*[Værten]:* Jamen, vi syntes, det var passende. Fordi det, vi kigger på, det er modsætningen, det er sådan, som det er i dag, hvor vi har fundet ud af, at rigtig, rigtig mange danskere sidder og venter forgæves på pakkeposten, som ikke kommer. Forstået på den måde, at i stedet for kommer der en seddel eller en e-mail, hvor der står ”vi kiggede forbi, men du var her ikke, nu skal du ned og hente posten på et postkontor”. Det lidt uheldige ved det er, at folk betaler for, at pakkeposten kommer ud med pakken, ringer på og afleverer den. Men da vi slog sådan et opslag op til danskerne, om de havde været ude for at sidde og vente forgæves, så blev vi fuldstændig

oversneet med eksempler på folk, der havde ventet forgæves igen og igen, jeg har i øvrigt også selv prøvet det, jeg ved ikke, om I har prøvet det?

*Kvindelig radiovært: Jo, tak!*

*[Værten]:* Vi fandt ud af, at det var meget normalt, desværre. Og derfor så handler Kontant i morgen om, hvad er det, der er sket, hvorfor er det, at folk ikke får deres pakker. Og det er ganske interessant, når man kigger ind i det.

[...]

Jeg tror, at sandheden er, at en del af svaret ligger i arbejdsstressniveauet, i hvor hurtigt og effektivt alt skal gå.

[...]

Bagsiden af den effektive medalje, det er det, vi viser i Kontant i morgen. Det er altså, at nogle gange fungerer det ikke, og hvis man vil blive klogere på, hvorfor det ikke fungerer, og hvad der kan gøres ved det, så synes jeg, man skal stille ind kl. 21 i morgen aften.

[...]"

Samme aften fortsatte DR og PostNords skriftlige korrespondance. Kl. 20.26 skrev DR bl.a. følgende til PostNord.

"[...]

Vi må afvise, at præmissen for programmet ikke holder. Vi kan heller ikke genkende de fakta om levering til adressen, som du fremkommer med. Programmets hovedcase har gennemgået samtlige leveringer fra det seneste år og fremlagt det for Kontant. Selv med forbehold for usikkerheder og forglemmelser, kan vi ikke se hvordan casens tal kommer i nærheden af jeres.

[...]

Du skriver, at I har dokumenteret, at der kun er bestilt 26 pakker inden for det sidste år og at 19 af disse er afleveret korrekt. Det er mig bekendt ikke en dokumentation, I har videregivet til os og som vi derfor har svært ved at forholde os til?

[...]"

Hvortil PostNord kl. 22.32 bl.a. svarede:

"[...]

Det passer ganske enkelt ikke, at vi ikke har forelagt jer dokumentation for, at der er sendt 26 pakker til kunden i Grindsted. Det har vi sendt til jer i en mail den 21. september 10.45 og programmets tilrettelægger har kvitteret for modtagelsen i en mail til os samme dag kl. 15.10.

[...]

I forhold til netop overdrivelsen, må vi spørge, i hvilket omfang er der blevet fremlagt dokumentation for, hvem der har leveret pakkerne, hvilken type pakke der var tale om – med eller uden omdeling, eller flekslevering, og i hvilket omfang er det blevet dokumenteret, om pakkerne er blevet afleveret på adressen eller anmeldt til posthuset? Det er jo det, vi har de faktuelle scanninger på.

Det, som casen sikkert har kunnet dokumenter for jer, er antallet af køb, men ikke den faktiske leveringsform. [...]

Vi har pakkescan på følgende:

*[PostNord gentager leveringerne opremset i mailen 21. september 2016, Presse-nævnet.] [...]*

### *Radioindslag på DR P1*

Den 6. oktober 2016, kl. ca. 08.13, havde programmet ”P1 Morgen” på DR P1 et indslag om aftenens Kontant-udsendelse. Af det syv minutter lange indslag fremgik bl.a. følgende:

”[...]

*Mandlig radiovært:* Flere og flere af de ting vi køber, det er ting, vi køber på nettet [...] Desværre går det ikke altid så let det med at få pakkerne leveret derhjemme. Jeg ved ikke, om du har prøvet det, Eva, det med, at man skal have en pakke hjem, og man er faktisk hjemme, pakken kommer ikke, og så opdager man lige pludselig en seddel i postkassen, hvor der står ”vi har forsøgt at levere din pakke, men der var ikke nogen hjemme” og så er det, man undrer sig. [...] Vi er ikke de eneste, der har undret os. Programmet Kontant på DR1 har hørt fra flere hundrede over hele landet, som mens de går derhjemme og venter på, at der skal komme en pakke, så får de en besked fra PostNord om, at pakken ikke kunne blive leveret, fordi der ikke var nogen hjemme.

[...]

*Mandlig radiovært, henvendt til Kontants programvært, [Værten], som er med i radioudsendelsen over telefonen:* De her seere, der har kontaktet Kontant, hvordan kan de egentlig vide, at pakken skulle komme lige præcis den dag, hvor de gik derhjemme og ventede på, at den skulle komme?

*[Værten]:* Jamen altså, der er jo noget, der hedder track and trace, hvor man kan se, hvornår postbuddet vil melde sin ankomst. Og det kigger de her folk, ligesom I selv har prøvet, dygtigt på og sørger for at være hjemme. Og vi har altså fået helt usædvanligt mange henvendelser på Kontant fra folk, der er frustrerede over det her. Man sørger for at være hjemme. Man sidder spændt og venter på, hvornår postbuddet kommer. Og på et eller andet tidspunkt går man ud og finder ud af, at postbuddet nok ikke var der. I stedet for ligger der en *[utydeligt ord grundet dårlig telefonforbindelse]* i brevsprækken om, at postbuddet har været der, og at man selv dagen efter skal gå ned og hente sin pakke på posthuset, som jo er møgirriterende. Især når man faktisk har *[udfald på linjen]*.

[...]

*[Grundet den dårlige kvalitet afbrydes forbindelsen til [Værten], som senere ringes op igen].*

*Kvindelig radiovært:* I mellemtiden kan vi jo høre, hvad én af de personer, som de taler med i programmet, hvad hun siger. For hun og hendes mand de har bestilt en masse pakker på nettet, fordi de har en masse akvariefisk. Og de er altid hjemme, fordi *[Person A]* hun arbejder om natten, så derfor er hun altså altid hjemme om dagen, når pakkeposten skulle blive leveret, og hendes mand, *[Person B]*, har været sy-

gemeldt, så han er også hjemme, men alligevel så får de en pakkehenvi-  
 sning næsten hver gang. Så må de selv gå ned på posthuset. Lad os lige høre, hvad [Person A] for-  
 tæller til Kontant.

*[Der spilles et lydclip fra Kontantudsendelsen:]*

*Programvært:* Er det første gang, I har haft det her problem?

*[Person A]:* Nej, det har vi haft rigtig mange gange.

[...]

*Programvært:* Og det postselskab, der var her i dag og altså ikke rigtigt fik afleveret  
 pakken?

*[Person A]:* Det er PostNord igen. Og det er dem, det er galt med hver gang, når jeg  
 har problemer med at få de pakker, jeg skal have.

[...]

*[Tilbage i radiostudiet igen, hvor telefonforbindelsen til [Værten] er blevet gen-  
 etableret:]*

*[Værten]:* [...] Som sagt er det vores indtryk, at [Person A], vi hørte her, slet ikke er  
 den eneste, der har det her problem. Vi er blevet kontaktet af super mange danskere  
 rundt omkring, som ligesom fortæller den samme historie. [...] Vi søger jo i Kontant  
 at få forklaringen på, hvad det er, der sker. Én mulighed kunne være, at postbudene  
 simpelthen har travlt. Der er mange flere pakker, end der var i gamle dage. Og at  
 de simpelthen ikke har ressourcer til at få delt alle pakker ud til alle mennesker. Det  
 var der i hvert fald et anonymt postbud, der fortalte os.

*Mandlig radiovært:* Ja, skal vi ikke så lige høre, hvad det her anonyme postbud så  
 fortalte.

*[Der spilles klip fra Kontantudsendelsen]*

*Anonymt postbud:* Pakkeposten i dag, generelt postbude, er under et tidspres. Vi får  
 flere og flere ruter på. Og det gør, at jo flere ruter du får, jo mindre tid har vi. De står  
 ikke særlig lang tid ved dørene. Altså, jeg oplevede på selve centralen, inden vi kom  
 ud med posten, at nogle af mine kollegaer skrev de der sedler på forhånd på de pak-  
 ker, de nu havde. Og så kunne smide sedlen.

*[Her slutter lydklippet fra Kontant-udsendelsen. Tilbage i radioudsendelsen:]*

*Mandlig radiovært:* Ja, det er jo lidt ildevarslende, at et tidligere postbud, at man er  
 nødt til at forvrænge stemmen på vedkommende. Men det, som hun fortæller her, er  
 jo, at allerede inden de tog ud på ruterne, de her postbude, så vidste de, at de kunne  
 simpelthen ikke nå at levere alle de her pakker her, så derfor havde de skrevet nogle  
 sedler på forhånd om, at de havde forsøgt at levere pakken, og man kunne hente den  
 nede på posthuset. Der er altså nogen postbude, der skriver de her pakkehenvi-  
 sninger, før de overhovedet tager ud på ruten?

*[Værten]:* Ja, altså, det er jo i hvert fald det, vi får at vide. Det var i Grindsted, hende  
 [Person A] boede, dér gik jeg ned på posthuset, der nu ligger i Kvickly i øvrigt, for at  
 prøve at finde hendes pakke. Og dernede i køen der stod der en mand ved siden af  
 mig, og så spurgte jeg ham helt tilfældigt, hvorfor står du her, jamen jeg er hernede  
 for at prøve at hente min kones pakke, den blev nemlig ikke leveret. Altså, jeg tror,  
 på en eller anden måde er der noget, der tyder på, at vi her har et problem, der er til  
 at tage at føle på. Og man skal ikke glemme, at folk jo altså betaler omkring 20 kro-  
 ner i gebyr, for at få leveret de her pakker. Og der bliver leveret måske en million,

måske mere om måneden, så det er altså et problem, PostNord står med, og også dermed alle brugerne af PostNord. [...] Det er noget, der er til at tage at føle på. Det er mange pakker, og jeg tror, der er stor irritation. I hvert fald hvis vi skal tage alle de henvendelser til Kontant, vi har fået, som værende givende for noget.

*Mandlig radiovært:* [...] Ét er, at man betaler for at få en pakke leveret, og så får man den ikke leveret. Noget andet er også, at man så går hjemme og spilder tid på at gå og vente på et pakkepostbud, der ikke kommer. [...] Det interessante er så, hvordan PostNord forholder sig til det her. Og, [Værten], vi er nødt til at lave en cliffhanger, fordi hvis man vil vide det, så er man nødt til at se Kontant i aften kl. 21.

[*Værten*]: Ja, det skal man. Jeg kan fortælle, at vi selvfølgelig får fat på PostNord, og PostNord prøver at give os en forklaring. Om man vil købe den eller ej, det synes jeg, man skal se Kontant i aften for at se.

*Mandlig radiovært:* Og det er altså kl. 21.

[...]"

DR kommenterede den 6. oktober 2016 kl. 08.41 PostNords oplysning om, at PostNord havde fremsendt dokumentation for, hvor mange pakker, de havde leveret til parret i Grindsted:

"[...]

Vi kan ikke tage et udsagn i en mail som dokumentation. Det bør være muligt for jer at præsentere en reel dokumentation, hvis vi skal forholdes os mere konkret til udsagnet, end vi gør nu.

[...]"

#### *DRs Facebook-sider*

Den 6. oktober 2016 ca. kl. 09.00 lagde DR et klip fra den kommende Kontant-udsendelse på DR Kontants og DR1s Facebookside. Klippet var ifølge DR tilgængeligt på DR Kontants Facebookside frem til ca. kl. 12.00 samme dag. Klippet er fortsat tilgængeligt på DR Nyheders Facebookside. Af klippet fremgår følgende:

*"[I tv-klippet ses først et Danmarkskort med mange gule pletter. Pletterne illustrerer givetvis kunder. Der zoomes ind på én af pletterne, og [Person F] fortæller:]*

Jeg har oplevet, at flere gange når jeg har bestilt pakker og betalt for, at de skulle leveres, så har jeg kunnet se på vores kameraovervågning, at han bare har siddet og udfyldt sedlen og bare smidt den i postkassen. Kameraovervågningen sad her henne på hushjørnet. Sad oppe på hjørnet deroppe. *[[Person F] peger på husmuren].* Posten, når de kom og skulle aflevere en pakke, så holdt de her *[han peger]*. Jeg har været hjemme hver gang, ja, for jeg sørger altid for, at jeg er hjemme til det, hvis jeg bestiller en pakke. Vores trappeopgang det er ståltrappen her. Og når du først går op og ned ad de trapper, så vibrerer trapperne, og du kan tydeligt høre den dér metalliske lyd, at der er nogen, der går op ad den. Den tid, vi har boet her. Det er ca. to år. Der er det en 30-40 pakker, der ikke er blevet leveret."



Videoklipet er ledsaget af titlen på Kontant-udsendelsen ”Kunder venter forgæves på pakker fra PostNord” og oplysningen ”Se mere i Kontant i aften kl. 21.00”.

Kl. 09.13 skrev PostNord følgende til DR som svar på anmodningen om yderligere dokumentation for antallet af pakkeleveringer:

”[...]

Det er ikke en dokumentation I har bedt om tidligere. De oplysninger, vi har sendt gælder for alle modtagere i husstanden. Vi har givet jer oplysningerne. I er velkomne til at komme ind og kigge i vores systemer her til formiddag, så I kan stoppe udsendelsen eller alternativt tage de faktisk forkerte oplysninger ud.

[...]

Så kan I ved samme lejlighed også se, de data vi har på casen [Person F], som I har lagt en video ud af. Også det er faktisk forkert. Igen må jeg bede om at se jeres validering af, at det [Person F] siger, er faktisk korrekt.

Vores oplysninger:

48 pakker på [Vejnavn 2] siden 3. okt. 2013 frem til oktober 2015 – [Person F] bor ikke længere på adressen:

24 omdelt privat

1 omdelt i brevkasse

3 anmeldt

12 udleveret fra posthus (uden omdeling)

8 udleveret fra Pakkeboks (uden omdeling)

Dette er fakta, og I er også i denne sag velkomne hos os, til at se pakkenumre og scan. Vi må forlange, at I overholder god presseskik ved at bringe så korrekte oplysninger som muligt, hvorfor denne video bør fjernes omgående.

[...]”

Klipet på DR Nyheders Facebook-side blev opdateret ca. kl. 12.30 med teksten:

”[...] OPDATERET: [Person F] siger sidst i indslaget her, at han ikke har fået leveret 30-40 pakker i løbet af to år. Det tal er PostNord ikke enig med ham i.”

Af Pressenævnets udskrift af 13. marts 2017 fremgår det, at Facebook-opslaget er delt 168 gange og har 418 kommentarer.

#### *Tv-udsendelsen på DR1*

DR1 bragte den 6. oktober 2016 kl. 21.00 forbrugermagasinet ”Kontant: Kunder venter forgæves på pakker fra PostNord”. Udsendelsen indledes ved programværten:

”Flere hundrede af jer seere har kontaktet mig, fordi I ikke får de pakker, I går derhjemme og venter på, og det er da ikke i orden, men hvordan kan det være? Det forsøger jeg nu at finde ud af.”

Værten besøger først i udsendelsen kunderne [Person A] og [Person B] i Grindsted. På dagen for besøget skal de have en pakke leveret fra PostNord. Parret fortæller, at posten, inden værten ankom, havde været forbi, men undladt at ringe på. Parret havde siddet på terrassen, og en lydforstærker til ringeklokken forsikrer dem om, at postbuddet ikke ringede på. Derimod bankede postbuddet på. Studieværten refererer: ”Mens de stod på terrassen hører [Person A] og [Person B] en svag banken ved bagdøren.”

[Person B] blev stående på terrassen, mens [Person A] forgæves skyndte sig ud for at åbne døren. De undrer sig over, at postbuddet – modsat andre – ikke valgte den naturlige løsning at ringe på. Parret vælger ikke muligheden ”Modtagerflex”, hvor det aftales, at buddet må stille pakken uden for døren, da de bestilte varer (bl.a. pumper til fiskebassiner) har en økonomisk værdi. Af dialogen fremgår videre:

[Tidskode 02.37]

*Værten:* Er det første gang, I har haft det problem?

*[Person A]:* Nej, det har vi haft rigtig mange gange.

[...]

[Tidskode 03.56]

*Værten:* Det er ikke kun [Person A] og [Person B], der forgæves har ventet på pakkeposten. Faktisk har mere end 200 af jer danskere skrevet til os på Kontant, på vores Facebook-side, med præcis det problem.”

Parret fra Grindsted fortæller videre, at der altid er nogen hjemme i deres hus, da [Person A] arbejder om natten, og derfor sover om dagen, og [Person B] længe har været sygemeldt. Af udsendelsen fremgår det videre:

”[Tidskode 06.40]

*Værten:* Hvis nu PostNord siger, at de ringer på hver gang, hvad vil du så sige til det?

*[Person A]:* Det er i hvert fald løgn, for det gør de ikke.”

En anden kunde, [Person D], fortæller, at hun gik ud fra sin lejlighed og ned til postbuddet, der var ved at skrive en seddel uden at have forsøgt at ringe på dørklokken til hendes lejlighed. Ifølge kunden forklarede postbuddet hende, at han ikke ringede på, fordi han havde haft problemer med sin pakkescanner den dag, så derfor ville han blot skrive en henvisning og gjorde ikke et afleveringsforsøg. 14 dage tidligere havde hun oplevet, at hendes pakke var endt i en anden by. Hun fortæller videre: ”Det virker som om, de ikke gider slæbe deres pakker med ud.”

Løbende i programmet fortæller andre cases om deres problemer med PostNord. Herudover fortæller to pensionerede postbude, hvordan de i deres tid som postbud oplevede en stolthed i at få pakkerne leveret til kunderne. Herefter oplyser værten, at PostDanmark i 2009 blev lagt sammen med det svenske postvæsen og omdøbt til PostNord, samt at der de senere år er sket et fald i antallet af breve, der skal omdeles, men at antallet af pakker er steget voldsomt.

Derefter følger et interview med en anonym kvinde, som indtil for få måneder siden arbejdede som postbud. Interviewet indledes ved, at programværten spørger, hvorfor hun gerne vil være anonym. Hertil svarer hun:

*”Anonym, tidligere postbud: Jeg vil gerne være anonym fordi i tilfælde af, der kommer fremtidige arbejdsgivere, som ser det her program, så vil jeg helst ikke have, at det påvirker mine fremtidsmuligheder for at få et job.  
[...]*”

Det tidligere postbud oplyser, at det stigende antal pakker øger presset på budene. Der er mindre tid til at stå ved dørene end tidligere. Hun anslår, at postbude maksimalt venter ét minut. Pressede bude fik lov til at springe huse over på deres ruter. Hun fortæller også, at hun har oplevet bude, der, inden de kørte ud på deres ruter, skrev sedlerne om, at pakkerne ikke kunne leveres, fordi ingen kunne træffes på adressen. Budene vil ifølge hende gerne yde et ordentligt arbejde, men er tidspresede.

Værten henvender sig til postudleveringen i Grindsted, som ligger i den lokale Kvickly. En Kvickly-medarbejder taler med ham. Af samtalen fremgår følgende:

*”[Tidskode 14.55-16.30]*

*Programværten, henvendt til en Kvickly-medarbejder, der står i postbutikken:*

*Dav. Nu skal du høre. Jeg skulle høre om en pakke, som er blevet forsøgt afleveret til [Person A].*

*Medarbejderen går i baglokalet og kigger efter pakken. Da hun kommer tilbage, siger hun: Jeg har ikke pakken før i morgen.*

*Programværten: Du har ikke pakken før i morgen?*

*Medarbejderen: Nej.*

*Programværten: Er I ude for det en del? Altså, at folk kommer ned og siger, at de har.*

*Medarbejderen afbryder: Ja, der kommer mange og spørger efter.*

*Programværten: Det gør der, hva’? Har du nogen sådan forklaring på, hvorfor det kan være, at det er sådan?*

*Medarbejderen: Nej, det har jeg ikke fordi, at vi har sådan set ikke. Vi er jo bare postbutik. Vi har ikke noget at gøre sådan med.*

*Programværten: Der står Kvickly på dig jo, kan man sige. Så du får bare alle de møgfald, der måtte være fra folk, der ikke har fået pakkerne.*

*Medarbejderen: Ja, sådan er det.*

*Programværten: Er det ikke træls for dig?*

*Medarbejderen: En gang imellem er det, jo.*

*Programværten: Men der må jo være et eller andet helt galt.*

*Medarbejderen: Men vi henviser jo bare til, at de kan ringe til PostDanmark.*

*Programværten: Ja, for det var det, jeg tænkte på. Kunne man tale med en postmester eller?*

*Medarbejderen: Ja, men altså, det vi henviser til, det er jo simpelthen det nummer der [medarbejderen udleverer og peger på et telefonnummer på en folder].*

*Programværtten:* Det er så tæt på en postmester, du kan få mig?

*Medarbejderen:* Ja, det er det, jeg kan gøre.

*Programværtten, løfter folderen:* Han vejer ikke så meget ham postmesteren her.

*Medarbejderen griner og siger:* Nej, det gør han ikke.

*Programværtten:* Men så ringer man til det nummer og skælder dem ud i stedet for dig? For din skyld er det jo i hvert fald ikke, kan man sige.

*Medarbejderen:* Nej, nej.

*Programværtten:* Nej, men mærkelig situation hva'? Det må man sige. Jeg prøver postmesteren på papir. Hyggeligt at snakke med dig.

*Medarbejderen:* I lige måde.

*Programværtten, henvendt til medarbejderen:* Hej igen.

*Programværtten henvender sig til en kunde i butikken og spørger:* Du er ikke tilfældigvis nede for at hente en pakke, vel?

*Kunden:* Jo, min kone har været hjemme hele dagen, men.

*Programværtten:* Din kone har været hjemme hele dagen?

*Kunden:* Ja, jeg har bare fået en meddelelse på, at jeg kunne hente den hernede.

*Programværtten:* Men var det ikke mærkeligt, når hun nu var hjemme? Hvorfor har de ikke bare givet den til hende?

*Kunden:* Jo det. Jeg tror ikke på, at der har været nogen derude. Jeg henter altid pakker hernede, og jeg har aldrig set nogen hjemme, selvom min kone er hjemme.

*Programværtten:* Det er dit faste bijob.

[...]"

Udsendelsen fortsætter med klip med en anden kunde, [Person E]. Hun fortæller, at hun har haft problemer med at få leveret pakker til sin lejlighed de seneste ti år. Under sin barsel oplevede hun, at hun sad hjemme, men at der blev lagt en seddel om, at der ikke havde været nogen på adressen. Kunden udtaler videre: "Du betaler for en service, som du ikke får. Det er jo ikke i orden."

En anden kunde, [Person F], fortæller, at han på sin private kameraovervågning kunne se, at postbuddet havde siddet i sin bil og udfyldt en seddel om, at pakken ikke kunne leveres, fordi han ikke var hjemme. Postbuddet forsøgte ikke at aflevere pakken. Ifølge kunden sørger han ellers altid for at være hjemme, når han har bestilt en pakke.

Til slut i udsendelsen bringes et interview med PostNords produktionschef, [Produktionschefen]. Inden interviewets start oplyses i speak følgende:

*"Værtten:* Langt om længe får jeg hul igennem til PostNords kundeservice, som dog ikke rigtigt kan opklare, hvorfor [Person A] og mange andre ikke får leveret de pakker hjemme, som de har betalt for.

*Speak:* PostNord mener i modsætning til [Person A] og [Person B], at hovedparten af leveringen af pakker til dem er foretaget korrekt.

*Værtten:* Derfor vil jeg nu bede om en forklaring af produktionschefen hos PostNord. [Produktionschefen], du er produktionschef hos PostNord. Dermed chef for alle Danmarks postbude. Hvad er det, der går galt, når der er hundredvis af jeres kunder,

der oplever, at de ikke får leveret de pakker derhjemme, som de faktisk har betalt for?

*[Produktionschefen]:* Der kan gå mange ting galt. Men vi skal tage udgangspunkt i, at langt de fleste gange så går det godt. Så får kunderne deres pakke, som vi har aftalt med dem. Og så ca. én ud af 5.000 gange så har vi en klage fra en kunde, hvor et eller andet er gået galt.

*Værten:* Nogle af de folk vi har talt med. Nogle af de folk, der medvirker i Kontant. De fortæller en historie om, at det faktisk mere er reglen end undtagelsen, at pakken ikke kommer, selvom de er hjemme stort set hele døgnet. Overrasker det dig?

*[Produktionschefen]:* Ja, det gør det. Og jeg vil sige igen, vi tager afsæt i, at én ud af 5.000 gange, der hører vi fra en kunde, der siger, at det her, det gik ikke, som det skulle. Så tager vi fat i det. Så det er en undtagelse, når det ikke lykkes, det her.

*Værten:* Forklar mig det. Hvad er det, der går galt?”

[Produktionschefen] giver herefter eksempler på, hvad der kan gå galt, når en pakkelevering mislykkes, men han afviser, at tingene foregår, som det anonyme postbud har forklaret. Udsendelsen fortsætter:

”*Værten:* I tilfældet [Person A] og [Person B] fra Grindsted, der er det ifølge deres udsagn snarere reglen end undtagelsen, at der ikke bliver ringet på. Og det er vel uacceptabelt også i jeres kalejdoskop?

*[Produktionschefen]:* Det er helt galt. Og vi har haft mulighed for at kigge på den sag fra Grindsted. Noget tyder på, at vi faktisk ved en fejl banker på den forkerte dør og ikke ringer på ringklokken hos [Person A] og [Person B]. Og det skal vi selvfølgelig bare have rettet op på, så de kan få deres pakker, som de har betalt for. Vi skal huske, at vi ringer på millioner af dørklokker hver eneste måned, og når man gør det, så kan noget gå galt. Der kan sagtens ske det, at postbud kommer til at gå ind i nr. 7, der skulle have været inde i nr. 9, hvis rækkehusene ligner hinanden eller et eller andet, og det er jo en fejl, men det kan ske. Og det skal vi selvfølgelig samle op på.

*Værten:* Men det kan ikke ske mange, mange, mange gange om året det samme sted, ikke ved et tilfælde. Det lyder alligevel for mærkeligt, gør det ikke?

*[Produktionschefen]:* Det vi har kunnet finde ud af, da I har bedt os om at kigge på sagen, det er, at vores postbud desværre er gået til den forkerte dør. Det er selvfølgelig en misforståelse. Det postbud skal selvfølgelig gå til den rigtige dør.

*Værten:* Nu ankom jeg helt alene til [Person A] og [Person B]s hus, og jeg var overhovedet ikke i tvivl om, hvad der var hoveddøren der. Så derfor har jeg svært ved at forstå, at nogen gentagne gange igen og igen skulle kunne gå fejl?

*[Produktionschefen]:* Det kan være, du ville være blevet et godt postbud. Fordi du åbenbart kan finde hoveddøren på [Person A] og [Person B]s hus, og det ikke lykkes for vores postbude. Vi er ikke et firma, der er i afdelingen for fup og fiduser. Vi lever af at bringe pakker og varer hjem til danskerne, og det gør vi rigtig rigtig godt, og det er derfor, danskerne vælger os.

[Produktionschefen] afviser, at tingene foregår, som det anonyme postbud har forklaret. Produktionschefen oplyser til det anonyme buds beskyldninger, at det ikke er sådan det faktisk foregår og heller ikke er en acceptabel procedure. Han har hørt historien om at skrive sedler inden omdelingsforsøg, men har ikke set det efterlevet. Det ville heller ikke være god service. Udsendelsen afrundes og slutter herefter.

PostNord klagede den 12. oktober 2016 til DR over omtalen. DR afviste 11. november 2016 klagepunkterne på nær et enkelt punkt. Af DRs svar af 11. november 2016 fremgår bl.a. følgende:

”[...]

*2. Overdrivelse af problemets omfang.*

[...]

Du præsenterer så kort før programmets udsendelse et dokument, som du mener udgør absolut fakta for jeres levering af pakker til familien.

Som jeg tidligere har fremført, kan vi ikke bruge dette dokument som dokumentation for det faktiske omfang. Dokumentet viser hvordan PostNord i et eller andet system har registret leveringen af pakker i en given periode, men dokumenterer på ingen måde de faktiske forhold.

Og selv hvis vi forholder os til det dokument, som du fremsender, kan vi med en hurtig efterprøvning konstatere, at det altså ikke er et ubestrideligt faktum, at leveringen har foregået som dokumentet angiver. Vi kan fx se:

At der for adskillige af pakkenumrene er i uoverensstemmelse mellem de oplysninger, vi har fra jer og de oplysninger, vi har fra familien. Men hvad vigtigere er, så er der også uoverensstemmelse mellem jeres dokument og de oplysninger, vi kan finde i jeres eget Track & Trace system. Det gør sig fx gældende for pakke nr.

00257059831781335210. Her viser det dokument, vi har fået fra dig, at pakken er omdelt privat kl. 18.38. Hvorimod at det i jeres Track & Trace systemet fremgår, at pakken er udleveret til [Person A] kl. 13.51

b. At ikke en gang noget så grundlæggende, som at der er fuldstændig overensstemmelse mellem det antal pakker I hævder dokumentet omfatter og det faktiske antal pakker, der er omfattet i dokumentet, er opfyldt.

Så hvis dokumentet dokumenterer noget som helst er det, at der er i hvert fald minimum er tale om rod i PostNords egne registreringer.

[...]

*4. PostNord kommer ikke til orde i optaktsindslag*

[PostNords] Klage: Som optakt til Kontant på DR1 bringes et indslag på P1 Morgen. I dette indslag bringes kun angrebene på PostNord, og vi kommer ikke til orde. [...]

[DRs svar] Indslaget i P1 Morgen har tids- og indholdsmæssigt et omfang, der gør, at jeg må give dig ret i, at PostNords synspunkter burde have været refereret. Det beklager vi og jeg vil gerne gå i dialog med jer om en beklagelse. [...]

PostNords klage over DRs svar er modtaget i Pressenævnet ved mail af 21. december 2016. Spørgsmålet om, hvorvidt PostNord kom til orde i radioprogrammet på DR P1, er ikke påklaget til Pressenævnet. Nævnet har ikke en kopi af en eventuel beklagelse.

PostNord har over for Pressenævnet fremlagt Track & Trace-udskrifter for 25 pakker til parret i Grindsted (PostNord oplyser, at der er leveret 26 pakker, men der er udskrifter for 25 pakker). Ni pakker er omdelt privat på adressen, tre afhentet fra Pakkeboksen, to afhentet på posthus, tre flexleveret, syv anmeldt til posthuset samt én leveret direkte i brevkassen. For så vidt angår en af de tre omdelte pakker på adressen, pakkenummer 00257059831781335210, fremgår følgende af PostNords skanning:

”Hændelse

O: 17.12.2015 18.38 OMP Omdelt – privat Skannet af: 8BZ

S: 17.12.2015 13.51 Sted: 7200 Grindsted Distribution, Østergade 21, 7200 Grindsted

Org\_B: 21

Proces-id: 31

O: 17.12.2015 16.23 ANO Ankomstsorert – omdelingsliste Skannet af: 8BZ

S: 17.12.2015 12.06 Sted: 7200 Grindsted Distribution, Østergade 21, 7200 Grindsted

Org\_B: 21

Proces-id: 31”

## **2 Parternes synspunkter**

### **2.1 PostNords synspunkter**

#### *2.1.1 God presseskik*

PostNord har anført, at DRs dækning er i strid med god presseskik. Den er ensidig og giver ikke et retvisende billede af PostNords pakkeleverancer. Dækningen indeholder ukorrekte oplysninger, og DR har undladt at forelægge væsentlige oplysninger for PostNord. Det er PostNords opfattelse, at DR ikke har været interesseret i at forholde sig kritisk til deres egen tese om PostNords pakkeleveringer.

I sin dækning af sagen har DR bevidst benyttet urigtige, overdrevne eller fordrejede oplysninger til at understøtte en påstand om systematisk snyd med pakkeleverancer, som det ikke er lykkedes redaktionen at dokumentere.

PostNord har flere gange fremlagt dokumentation for DR i form af statistik for levering af pakker til de adresser, som anvendes som cases i udsendelsen. Ifølge PostNord har DR ikke ønsket at forholde sig til dokumentationen, ligesom DR ikke har forholdt sig kritisk til forklaringerne fra de medvirkende i de cases, der anvendes i programmet.

#### *2.1.1.1 Ensidig vinkling*

PostNord har anført, at DR generelt overdriver fremstillingen af de cases, der er medtaget i Kontant-programmet og DRs øvrige dækning. PostNord er en logistikvirksomhed, der lever af, at kunderne stoler på PostNords rettidige og korrekte levering af forsendelser. PostNord kan ikke acceptere at blive sat i forbindelse med snyd, svindel og bøllemetoder. Det billede,

som DR uberettiget forsøger at tegne af PostNord, kan således have store konsekvenser for PostNord som virksomhed. PostNord leverer mange millioner pakker. Problemet har trods sin alvor et relativt lille omfang sammenlignet med antallet af pakker.

PostNord har oplyst, at der er fire udfaldsmuligheder for pakker med hjemmelivering, den leveringsform som Kontant-udsendelsen omhandler:

1. De kan blive afleveret personligt,
2. de kan blive afleveret i postkassen,
3. de kan blive afleveret med Modtagerflex til et aftalt sted,
4. eller de kan blive anmeldt til et posthus/Pakkeboks, hvis det ikke lykkes at foretage leveringen.

Påstanden i udsendelsen er, at selve afleveringsforsøgene ikke foretages, men at postbudene springer over punkt 1-3 og går direkte til punkt 4, anmeldelsen. Såfremt pakken anmeldes til et posthus/Pakkeboks kan modtageren først dagen efter afhente sin pakke. Det er en fast del af proceduren, at pakker først distribueres til posthus/Pakkeboks dagen efter et mislykket afleveringsforsøg. På posthuset kan pakken afhentes den følgende dag efter kl. 13. PostNord foretager i håndteringen af pakker scanninger, der viser, hvilke dele af processen, pakkerne har gennemgået.

Ud over pakker med hjemmelivering findes en billigere leveringsform, nemlig pakker uden omdeling, som leveres til afhentning på posthus/Pakkeboks uden hjemmelivering. Det kan ikke afvises, at der er nogle modtagere af pakker, der tror, de skal have en pakke med levering til hjemmeadressen, men rent faktisk har bestilt en pakke til direkte levering på posthuset eller i Pakkeboksen.

#### *Kunderne [Person A] og [Person B]*

PostNords research af pakkerne leveret til parret i Grindsted viste, at husstanden samlet i perioden fra 30. april 2015 til 15. september 2016 havde fået leveret 26 (rettelig 25, *Presse-nævnet*) pakker. Af disse 25 pakker var syv pakker forsøgt afleveret uden held til husstanden, og var dermed efterfølgende blevet anmeldt til afhentning på nærmeste posthus. PostNord fremviste DR de afsluttende scanninger for pakkerne, hvilket dokumenterer dette antal. I forhold til udsendelsen påstand vil det således kun kunne være i relation til syv pakker, der kan være berørt af problemstillingen i udsendelsen.

Problemet for ægteparret i Grindsted var, at PostNords postbud brugte en dør, hvor der ikke var en ringeklokke og derfor i stedet havde banket på døren. Der var altså ikke tale om, at der ikke foretages afleveringsforsøg fra postbuddets side. Det var ellers grundpræmissen i udsendelsen.

For så vidt angår DRs svar vedrørende pakkenummer 00257059831781335210 dokumenterer det redaktionens ensidige tilgang til ikke at forholde sig kritisk til udsendelsen egen tese. Der er ikke tale om "et eller andet system" – men om selve det datagrundlag, der definerer



pakkeleveringen. Der findes ingen uoverensstemmelser mellem Track & Trace og de udleverede scanninger – modsat DRs påstand – idet scanningen viser udlevering kl. 13.51 og dataregistrering hos PostNord kl. 18.38. Misforståelsen i DRs svar af 11. november 2016 dokumenterer således den manglende vilje til at forholde sig til fakta, der peger i en anden retning end udsendelsens tese. Det understreges også af, at DR blev tilbudt at komme ud til PostNord og gennemgå samtlige scanninger. Et tilbud redaktionen ikke ønskede at benytte sig af.

DR har anvendt kunden [Person A] fra Grindsted som eksempel på, at PostNord bevidst undlader at aflevere pakker til modtagernes adresser. Det har imidlertid vist sig, at sandheden i det konkrete tilfælde er, at postbuddet *har* henvendt sig til familien, men ved at banke på husets bagdør i stedet for at ringe på klokken ved hoveddøren.

DRs modvilje illustreres i DRs mail 6. oktober 2016 kl. 16.21, hvor redaktøren skriver:

”Hvis jeg nu skulle forholde mig til dette som bærende dokumentation for forløbet af pakkerne, så skulle jeg have indblik i alle forhold helt fra aftalen mellem køber og sælger, over aftalen mellem sælger og PostNord til den endelige underskrevne udleveringsseddel mellem PostNord og køberen.”

Aftalen mellem køber og sælger er irrelevant, og PostNord har ikke kendskab til aftalerne. Aftalen mellem sælger og PostNord er også irrelevant, da udsendelsen handler om, hvorvidt der foretages de pligtige afleveringsforsøg. Udleveringssedlerne er også irrelevante, da der på intet tidspunkt er rejst tvivl om, hvorvidt PostNord har udleveret pakker til andre end modtagerne.

#### *Antallet af [Person F]s pakkeleveringer – Omtalen heraf på Facebook*

I udsendelsen på DR1 valgte DR at undlade at nævne antal og anførte i stedet, at PostNords medarbejdere havde undladt at ringe på døren. I klippet på Facebook påstår [Person F], at PostNord over en konkret periode på to år i 30-40 tilfælde bevidst har undladt at forsøge at aflevere pakker på hans adresse.

PostNords scanninger dokumenterer, at der i perioden har været tre ud af 48 pakker, som er forsøgt afleveret uden held. De øvrige 45 pakker har ikke været berørt af manglende afleveringsforsøg, som var Kontants påstand. Der er altså tre tilfælde, der kan være aktuelle.

PostNord har anført, at DR, på baggrund af PostNords dokumentation, var klar over, at antallet af pakker oplyst af [Person F] ikke kunne være korrekt. På trods heraf er klippet fortsat tilgængeligt på Facebook.

#### *[Person F]s overvågningsoptagelser*

[Person F] fortæller, at han på optagelser fra sit private overvågningskamera har set, hvordan postbude fra PostNord har udfyldt anmeldelsessedler uden først at have forsøgt at aflevere pakker til ham.

PostNord har anført, at det er i strid med de presseetiske regler, at PostNord ikke på forhånd blev præsenteret for de omtalte videooptagelser. Derved havde PostNord ikke mulighed for at verificere eksistensen af optagelserne og reagere på dem, såfremt de eksisterer. PostNord har derfor ikke haft mulighed for at undersøge de alvorlige påstande. Oplysningen om videooptagelsernes eksistens er særligt krænkende, idet optagelserne påstås at indeholde beviser på, at PostNord snyder med pakkeleverancerne. Det er forretningskadeligt for firmaet, og DR ”holder mikrofonen” for et ensidigt angreb mod PostNord.

De skjulte optagelser omtales også i Kontant-udsendelsen på DR1, selvom sagsforløbet er udokumenteret. Ifølge DR har de dog efterprøvet påstanden ved at tale med andre kilder.

#### *Kvickly-medarbejderens udtalelser*

Herudover er interviewet af Kvickly-medarbejderen i Kontantudsendelsen misvisende. I udsendelsen indgår interviewet i en kontekst om, at PostNord ikke har forsøgt at aflevere pakker hjemme hos kunderne. Der er imidlertid tale om flere afbrudte sætninger, hvorfor det ikke klart fremgår, hvad ekspedienten reelt spørges til eller svarer på. Ekspedienten svarer reelt på, om hun tit oplever, at hun ikke har pakken, når kunderne kommer ned for at hente pakken. Det svarer til, at pakker, der anmeldes til posthuse, først kan afhentes kl. 13 dagen efter afleveringsforsøget. Klippet benyttes som bevisførelse for, at PostNords medarbejdere ved omdelingen ikke forsøger at foretage afleveringer. Det er tydeligvis ikke det, ekspedienten svarer på.

#### *Interview med PostNords produktionschef*

PostNord har videre anført, at det i det afsluttende interview med PostNords talsmand, produktionschef [Produktionschefen], ikke fremstår tilstrækkelig klart, at spørgsmålene, som programværtten stiller, bygger på de medvirkende cases' oplevelse af virksomheden og ikke faktiske oplysninger. Det samme er ifølge PostNord tilfældet for de påstande som Kontantværtten fremsætter i indslaget i ”*Formiddag på 4'eren*” på P4.

PostNord har dokumenteret, at fortællingerne ikke kan være korrekte. DR er ved formuleringen af sine interviewspørgsmål medvirkende til, at programmets sagsfremstilling ikke bliver retvisende. Der er henvist til følgende formuleringer i tv-udsendelsen:

*”Hvad er det, der går galt, når der er hundredvis af jeres kunder, der oplever, at de ikke får leveret de pakker derhjemme, som de faktisk har betalt for?”*

*”Nogle af de folk, vi har talt med. Nogle af de folk, der medvirker i Kontant. De fortæller en historie om, at det faktisk mere er reglen end undtagelsen, at pakken ikke kommer, selvom de er hjemme stort set hele døgnet.”*

*”I tilfældet [Person A] og [Person B], der er det ifølge deres udsagn snarere reglen end undtagelsen, at der ikke bliver ringet på.”*

*”Men det kan ikke ske mange, mange, mange gange om året det samme sted, ikke ved et tilfælde.”*

*”[postbuddet] gentagne gange igen og igen skulle kunne gå fejl.”*

Selvom PostNord får mulighed for at svare på spørgsmålene, er det problematisk, at spørgsmålene stilles med udgangspunkt i eksempler, som redaktionen er bekendt med, at påstandene ikke kan være rigtige.

#### *2.1.1.2 Omtalen af det anonyme, tidligere postbud – DR P1*

På DR P1 den 6. oktober 2016 blev der indirekte fremsat beskyldninger mod PostNord om, at den medvirkende person ønskede anonymitet på grund af frygten for repressalier fra PostNord. Det er ikke korrekt. PostNord har henvist til følgende udtalelse fra den mandlige radiovært:

*”[...] Ja, det er jo altså lidt ildevarslende, at det tidligere postbud er nødt til – at man er nødt til at forvrænge stemmen på vedkommende.  
[...]*”

I tv-udsendelsen oplyser den tidligere postmedarbejder selv, at hun har ønsket at være anonym af hensyn til fremtidige arbejdsgivere. Fremlæggelsen af klippet på P1 giver lytteren en klar opfattelse af, at anonymiseringen skyldes den aktuelle sag, altså bekymring for repressalier fra PostNord relateret til den historie, DR Kontant og P1 omhandler. Radioudsendelsen er skadelig for PostNord på en falsk baggrund. Radioværten omtaler endvidere anonymiseringen som ”ildevarslende”.

PostNord har til fremstillingen af, at personen ønsker anonymitet som følge af frygten for repressalier, henvist til Pressenævnets kendelse af 21. maj 2013 i sag nr. 13-70-00429.

#### *2.1.1.3 Angreb og svar – DR P4*

Den 5. oktober 2016 blev Kontant-udsendelsen foromtalt i et tre minutter langt indslag i programmet ”*Formiddag på 4’eren*” på DR P4. I indslaget medvirkede Kontants programvært, som fortalte om, hvad udsendelsen, som blev sendt den følgende aften, skulle handle om.

Kontant-værten fremfører bl.a., at:

*”[...] rigtig, rigtig mange danskere sidder og venter forgæves på pakkeposten som ikke kommer, forstået på den måde, at i stedet for kommer der en seddel eller en e-mail hvor der står, at ’vi kiggede forbi, men du var her ikke, nu skal du ned og hente posten på et postkontor’ [...]”, og*

*”men vi fandt ud af, at det var meget normalt desværre [...]”.*

PostNord har klaget over, at de ikke fik mulighed for at kommentere på værtens angreb i radioprogrammet. Værtens kommentarer i indslaget er stærkt krænkende over for virksomheden. Man kan ikke forvente, at lyttere til radioprogrammet vil se selve Kontant-udsendelsen, som blev vist i tv dagen efter på DR1 kl. 21.00, altså 33 og en halv time efter radioindslaget. Hertil kommer, at der er tale om en anden medieplatform. Det er derfor i strid med god presseskik, at PostNord ikke fik mulighed for at fremlægge sine synspunkter i radioindslaget. Skadevirkningen er den samme, uanset at indslaget i radioen kun var tre minutter langt.

## **2.2 DRs synspunkter**

### *2.2.1 God presseskik*

DR har overordnet afvist at have tilsidesat god presseskik. Baggrunden for programmet var, at DR i løbet af året havde modtaget en række henvendelser fra borgere, der alle mente, at de havde ventet på en pakke i hjemmet uden at have modtaget pakken (fejllieferinger). I stedet havde de modtaget en besked om, at pakkeudbringningen forgæves havde været forsøgt. DR lavede derfor et opslag, hvor DR spurgte, om andre havde haft samme oplevelse.

Flere hundrede borgere kontaktede Kontant-redaktionen på e-mail, Messenger og Facebook og fortalte om lignende oplevelser ved pakkelieferinger fra PostNord. Alene på Facebook var der 204 personer, der fortalte, at de en eller flere gange havde haft lignende oplevelser. Derudover blev DR kontaktet af tidligere og nuværende medarbejdere, som fortalte om deres kendskab til problemet.

#### *2.2.1.1 Ensidig vinkling*

DR har afvist, at sagsfremstillingen i Kontantudsendelsen og foromtalen til udsendelsen er ensidig og overdrevet. Under udarbejdelsen af Kontant-udsendelsen stod det klart, at PostNord og de medvirkende borgere i programmets cases ikke var enige om antallet af pakker, der var blevet leveret på de konkrete adresser, herunder om antallet af gange, hvor borgerne havde modtaget meddelelse fra PostNord om, at PostNord forgæves havde forsøgt at aflevere en pakke på borgerens adresse.

I tv-programmet udtalte DR sig ikke om antallet af pakker eller afleveringsforsøg. Værten fortalte alene, at DR havde modtaget mange henvendelser om problemstillingen. Ingen satte tal på fejllieferingerne.

#### *Kunderne [Person A] og [Person B]*

PostNord oplyste således DR, at [Person A] fra Grindsted og hendes familie i perioden fra 30. april 2015 til 15. september modtog 26 pakker (og ikke 25 pakker, som anført af PostNord). Ifølge PostNords research kunne der højst være tale om syv pakkelieferinger, der var fejllieferet.

PostNords opgørelse vedrørte imidlertid en anden periode end den, som DR havde fået oplysninger om fra familien. Familiens periode var 68 dage kortere end PostNords opgørelse. Der var store uoverensstemmelser mellem PostNords opgørelse og familiens dokumentation. Familien fremviste kontoudtog for perioden 7. juli 2015 – 15. september 2016. I denne periode havde familien bestilt 53 pakker, heraf 42 pakker der skulle leveres af PostNord. Ifølge DR har familien krydstjekket oplysningerne med internetfirmaernes leveringsaftaler, kvitteringer, mobilepay, etc. Af de 42 pakker var 34 pakker bestilt til levering hjemme. Efter familiens oplysninger blev af de 34 pakker:

- 2 omdelt på adressen, og familien kvitterede for disse,
- 1 blev sat på trappen uden aftale om dette og
- 31 måtte familien selv hente på posthuset efter at have modtaget besked om, at de ikke var hjemme, selvom de var hjemme.

DR bad PostNord om at få udleveret kvitteringer for familiens modtagelse af pakkerne. PostNord har ikke ønsket at fremlægge denne dokumentation for DR. Grundet uoverensstemmelserne mellem oplysningerne fra PostNord og fra familien fra Grindsted, som ingen af parterne ifølge DR lykkedes at dokumentere, besluttede DR ikke at gå nærmere ind i spørgsmålet om antallet af bestilte og fejlliveredede pakker. Derfor udtalte DR sig i tv-udsendelsen hverken i speak eller gennem værten om antallet af pakker eller mislykkede leveringer. Værten fortalte således alene, at DR havde modtaget mange henvendelser om problemstillingen, hvilket er faktisk korrekt.

PostNord har klaget over, at parret i Grindsted bliver anvendt som eksempel på, at der ikke foretages afleveringsforsøg, når postbuddet netop forsøgte at levere pakken. DR er uenig i, at det er manipulerende. Problemet i programmets hovedcase vedrørende [Person A] var ikke, at postbuddet bevidst undlod at aflevere pakker til familien, men at postbuddet havde banket på en forkert dør. DR har i den forbindelse henvist til, at programmets præmis var, at kunder venter forgæves på pakker fra PostNord, hvilket også var tilfældet i den konkrete sag.

#### *Antallet af [Person F]s pakkeleveringer – Omtalen heraf på Facebook*

Klippet, hvori [Person F] nævner antallet af mislykkede leveringer, blev lagt på DR Nyheder og DR1 Kontants Facebook-sider ca. kl. 09 om morgenen den 6. oktober 2016. Klippet blev taget af Kontants Facebookside ca. kl. 12 samme dag og har ikke været tilgængeligt siden.

Klippet ligger fortsat på DR Nyheders Facebookside. Efter klagers henvendelse til DR blev klippet på DR Nyheders side opdateret ca. kl. 12.30 med klagers svar på kritikken. Klippet var på dette tidspunkt blevet delt flere gange, hvorfor DR besluttede at opdatere indlægget med PostNords synspunkt om antallet af pakkeleveringer på adressen. DR har erkendt, at PostNord burde være blevet forelagt oplysningerne fra klippet, inden det blev lagt på Facebook. Oplysningerne var dog kun tilgængelige få timer før, der blev rettet op på det.

#### *[Person F]s overvågningsoptagelser*

Ifølge DR har [Person F] oplyst, at overvågningsoptagelserne viste, at pakkeposten ikke foretog afleveringsforsøg på adressen.

DR har til PostNords klage over ikke på forhånd at være blevet præsenteret for de omtalte videoovervågningsoptagelser oplyst, at PostNord blev oplyst om optagelsernes eksistens ved mail af 16. september 2016 fra DR, hvoraf følgende fremgik:

[...]

”[Person F] fra Toftlund skulle også have en pakke med omdeling. Han har set på sin private kameraovervågning, at postbuddet sad i bilen og skrev anmeldelsen uden at have ringet på først.”

[...]

PostNord reagerede ikke på denne oplysning, ligesom de ikke tog spørgsmålet om videoovervågningsoptagelserne op i forbindelse med optagelsen af interviewet med PostNords talsmand, som fandt sted den 26. september 2016. Om selve overvågningsoptagelserne har DR oplyst, at disse ikke længere eksisterer, idet den medvirkende i klippet er fraflyttet adressen.

DR har imidlertid talt med to personer, som har set de omtalte optagelser – samleveren til casen og dennes nabo - som begge bekræftede casens fortælling, ligesom tidligere og nuværende postbude over for DR har bekræftet, at fremgangsmåden, som beskrives i de omtalte overvågningsoptagelser, kan finde sted i pressede situationer.

#### *Kvickly-medarbejderens udtalelser*

I forhold til indslaget med Kvickly-medarbejderen har DR afvist at have manipuleret med sammenhængen. DR havde forinden aftalt med Kvickly/Coop, at DR kunne lave et interview med en medarbejder. Kvickly/Coop var derfor forud for interviewet bekendt med programets præmis: ”Kunder venter forgæves på pakker fra PostNord”. Medarbejderen var således også klar over denne vinkel, og den problemstilling hun svarede på. Det fremgår også tydeligt af DRs råoptagelser fra interviewet (Pressenævnet har ikke kopi af disse optagelser, *Pressenævnet*). Kvickly-medarbejderen kendte på forhånd konteksten og svarede herpå. Ifølge DR forklarede værten i starten af interviewet medarbejderen:

”Ja altså, hun [Person A] var godt nok hjemme, men postbuddet kom og bankede på og skyndte sig væk, inden hun kunne nå ud, og nu skulle hun bruge pakken. Det er fordi, hun har fisk.”

#### *Interview med PostNords produktionschef*

DR har anført, at det ikke er korrekt, at spørgsmålene, som blev stillet i det afsluttende interview med PostNords talsmand, tog udgangspunkt i eksempler, der ikke fandtes i virkeligheden. Følgende spørgsmål:

”Hvad er det, der går galt, når der er hundredvis af jeres kunder, der oplever, at de ikke får leveret de pakker derhjemme, som de faktisk har betalt for?”

er baseret på fakta, idet DR har modtaget flere hundrede henvendelser fra kunder, der har oplevet, at de ikke får leveret pakker fra PostNord. Der blev herudover stillet tre spørgsmål, som refererer direkte til den kritik, som de medvirkende i casen om [Person A] var fremkommet med:

”I tilfældet [Person A] og [Person B] fra Grindsted, der er det ifølge deres udsagn snarere reglen end undtagelsen, at der ikke bliver ringet på”,

”Men det kan ikke ske mange, mange, mange gange om året det samme sted, ikke ved et tilfælde”, og

”Så derfor har jeg svært ved at forstå, at [postbuddet] gentagne gange igen og igen skulle gå fejl”.

DR har anført, at PostNord med ovennævnte spørgsmål fik mulighed for at svare på den fremsatte kritik, herunder at PostNord alene hører om én fejlliverance pr. 5.000 leverede pakker.

#### *2.2.1.2 Omtale af det anonyme, tidligere postbud – DR P1*

DR har anført, at PostNord i forbindelse med den indledende redaktionsklage over indslaget ”P1 Morgen” har klaget over, at DR brugte en anonym kilde i indslaget, men ikke tidligere har begrundet klagen med, at indslaget gav anledning til at tro, at kilden frygtede repressalier fra PostNord. Det er DRs opfattelse, at der derfor er tale om et nyt anbringende, som DR ikke har taget stilling til, jf. medieansvarslovens § 34. Ifølge DR bør dette klagepunkt derfor ikke behandles i forbindelse med denne Pressenævns sag, men behandles af DR.

Såfremt Pressenævnet behandler spørgsmålet har DR anført, at der på intet tidspunkt i programmet blev sagt eller antydnet, at anonymiseringen skyldtes bekymring for repressalier fra PostNord. Det er DRs opfattelse, at P1-værtens brug af ordet ”ildevarslende” var en upræcis kommentar, som ikke i sig selv kan give en opfattelse af, at kilden direkte eller indirekte frygtede repressalier fra PostNord. På intet tidspunkt i programmet blev det sagt, at kilden frygtede for sin sikkerhed eller lignende.

#### *2.2.1.3 Angreb og svar - DR P4*

DR har anført, at PostNord i forbindelse med produktionen af Kontant-udsendelsen var blevet forelagt kritikken, som nævnes i programmet. DR har videre anført, at PostNords svar ikke fremgik af radioindslaget i ”Formiddag på 4’eren”, da indslaget alene fungerede som optakt til tv-udsendelsen og indeholdt den overordnede kritik, der var temaet for udsendelsen.

I radioindslaget blev det nævnt tre gange, at emnet ville blive behandlet dagen efter i Kontant, og tidspunktet for Kontant-udsendelsen fremgik også af indslaget. DR har derfor afvist, at det udgør en overtrædelse af de vejledende regler for god presseskik, at PostNords kommentarer ikke blev nævnt i indslaget i *”Formiddag på 4’eren”*.

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

I sagens behandling har følgende nævnsmedlemmer deltaget:

Hanne Schmidt, Hans Peter Blicher, Lene Sarup og Marlene Borst Hansen.

PostNord har klaget over DRs dækning af deres pakkeleveringer i DR1-udsendelsen *”Kontant: Kunder venter forgæves på pakker fra PostNord”* og på radiokanalerne DR P1 og DR P4 samt på DR Nyheders og DR Kontants Facebook-side.

#### *3.1 Pressenævnets kompetence – Facebook*

For så vidt angår DR Nyheders Facebook-side og DR Kontants Facebook-side bemærker Pressenævnet, at DR ved brev af 11. september 2014 har anmeldt *”samtlige af DRs til enhver tid eksisterende sider på sociale medier til Pressenævnet, dvs. primært sider på Facebook [...]”*, jf. medieansvarslovens § 8, stk. 1, jf. § 1, nr. 3. Klagen over indholdet på Kontants Facebook-side og DR Nyheders Facebook-side behandles herefter.

Klagen over tv-udsendelsen på DR1 og radioudsendelserne på DRs radiokanaler er automatisk omfattet af medieansvarsloven, jf. lovens § 1, nr. 2. Hele klagen behandles herefter.

#### *3.2 God presseskik*

##### *3.2.1 Ensidig vinkling*

PostNord har klaget over, at tv-udsendelsen *”Kontant: Kunder venter forgæves på pakker fra PostNord”* og foromtalen i radioen og på Facebook er ensidig og ikke giver et retvisende billede af PostNords pakkeleverancer. PostNord har videre klaget over, at DR har undladt at forelægge dem oplysningerne om, at [Person F] havde haft optagelser, der viste, at PostNord ikke foretog afleveringsforsøg.

Det er PostNords opfattelse, at DR har haft en ensidig tilgang til sagerne og ikke forholdt sig kritisk til sin egen tese om manglende levering. Ifølge PostNord har DR overdrevet fremstillingen af de kundecases, som optræder i programmet, således at det samlede billede af PostNord ikke er retvisende.

#### *Kunderne [Person A] og [Person B]*

For så vidt angår kunderne [Person A] og [Person B] fra Grindsted har PostNord anført, at det er manipulerende og ukorrekt, at parret er anvendt som dokumentation for, at postbude ikke forsøger at levere pakker på modtagers bopæl, men blot skriver en anmeldelsesseddel, så kunder må hente pakken på posthuset.



PostNord har fremlagt udskrifter for pakkernes registrering i sit Track & Trace-system. Heraf fremgår det, at PostNord i perioden 30. april 2015 til 15. september 2016 leverede 25 pakker til parret i Grindsted på følgende måde:

- 10 er omdelt privat på adressen
- 3 er udleveret fra Pakkeboksen (pakke uden omdeling)
- 2 er udleveret fra posthus (pakke uden omdeling)
- 3 er flexleveret
- 7 er anmeldt til afhentning

DR har heroverfor anført, at parret over for DR har oplyst, at de ifølge deres kontoudskrifter for perioden 7. juli 2015 – 15. september 2016 foretog 53 nethandler, hvoraf 42 af pakkerne ifølge parret skulle leveres af PostNord. For at kontrollere, hvilke pakker PostNord havde leveret, gennemgik parret internetfirmaernes leveringsmuligheder. Det præcise antal leverede pakker til parret er ikke omtalt i DRs dækning.

På baggrund af DR og PostNords oplysninger finder Pressenævnet, at det må lægges til grund, at der er tale om syv pakker, der er anmeldt til afhentning på posthuset, således som det fremgår af PostNords Track & Trace-oplysninger. DR har ikke dokumenteret, at der er tale om et større antal. Det er endvidere oplyst, at postbuddet i nogle af tilfælde forgæves forsøgte at aflevere pakken ved at banke på bagdøren hos parret (i stedet for at ringe på for døren).

#### *Antallet af [Person F]s pakkeleveringer – Omtalen heraf på Facebook*

PostNord har klaget over, at [Person F] i et klip på DR Kontants Facebook-side og DR Nyheders Facebook-side oplyser, at der var tale om manglende omdeling af 30-40 pakker. Det præcise antal nævnes ikke i udsendelsen på DR1. I klippet på Facebook siger han blandt andet:

”Den tid vi har boet her, det er ca. to år, der er det en 30-40 pakker, der ikke er blevet leveret.”

Ifølge PostNords Track & Trace-oplysninger blev der i perioden 3. oktober 2013 frem til oktober 2015 sendt 48 pakker til [Person F]s tidligere adresse. PostNord oplyser, at:

- 24 er omdelt privat
- 1 er omdelt i brevkasse
- 3 er anmeldt til afhentning
- 12 er udleveret fra posthus (uden omdeling)
- 8 er udleveret fra Pakkeboks (uden omdeling)

Heraf blev tre pakker anmeldt på adressen til afhentning på posthuset. Det fremgår ikke af oplysningerne i sagen, hvilken periode [Person F] henviser til.

På baggrund af PostNords oplysninger finder Pressenævnet det ikke dokumenteret, at der er mere end tre pakker, der ikke er leveret på [Person F]s adresse, men anmeldt til afhentning på posthuset. DR har ikke dokumenteret, at der er tale om et større antal.

Efter en henvendelse fra PostNord til DR den 6. september 2016 kl. 09.13 blev indlægget på DR Kontants Facebook-side slettet. På DR Nyheders Facebook-side blev indlægget opdateret ca. kl. 12.30 samme dag med følgende tekst:

”[...] OPDATERET: [Person F] siger sidst i indslaget her, at han ikke har fået leveret 30-40 pakker i løbet af to år. Det tal er PostNord ikke enig med ham i.”

Hertil bemærker Pressenævnet, at selv om DR tilføjede en oplysning om, at PostNord ikke var enig, gengav DR ikke det mere præcise indhold af PostNords oplysninger.

#### *[Person F]s overvågningsoptagelser*

PostNord har klaget over, at de ikke af DR blev præsenteret for påstanden om, at [Person F] havde videooptagelser af PostNord-medarbejdere, der udfyldte pakkeanmeldelser uden at have forsøgt aflevering. Det var derfor ikke været muligt at forsøge at verificere optagelserne eller reagere på indholdet.

Efter det oplyste har DR ikke set optagelserne, og ifølge DR eksisterer optagelserne ikke længere. DR oplyser, at de alene har fået oplysninger om indholdet fra [Person F] og hans tidligere samlever samt dennes nabo.

Pressenævnet finder, at det ikke kan anses for dokumenteret, at [Person F] havde optagelser med det påståede indhold. Nævnet har herved lagt vægt på, at hverken DR eller andre end [Person F] og hans bekendte havde set optagelserne. Det er således hverken muligt at konstatere, hvorvidt der måtte være tale om PostNord-medarbejdere eller se optagelser af postbudets adfærd.

DR skrev ved mail af 16. september 2016 bl.a. følgende til PostNord:

”[Person F] fra Toftlund skulle også have en pakke med omdeling. Han har set på sin private kameraovervågning, at postbuddet sad i bilen og skrev anmeldelsesseddel, uden at have ringet på først.”

Efter det oplyste har PostNord ikke kommenteret denne oplysning, og de ses heller ikke at kommentere på oplysningen i udsendelsen den 6. oktober 2016. [Person F]s fortælling fremstår derved uimodsagt.

*Kvickly-medarbejderens udtalelser*

DR1-udsendelsen indeholder et indslag med en medarbejder, der er ansat i en Kvickly-forretning, der også fungerer som posthus. Ifølge PostNord er dette indslag misvisende i sammenhængen om manglende afleveringsforsøg, idet medarbejderen udtaler sig om det forhold, at kunder er af den opfattelse, at de kan hente deres pakke på posthuset samme dag, de har modtaget anmeldelsesblanketten, selvom pakkerne først kan hentes fra kl. 13 dagen efter. DR har omvendt anført, at medarbejderen var orienteret om programmets præmis og svarede i den henseende.

På baggrund af medarbejderens udtalelser og det forhold, at hun ses gå ud i baglokalet for at undersøge, om en pakke til [Person A] var ankommet, finder Pressenævnet, at indslaget over for seeren fremstår således, at medarbejderen udtaler sig om kunders afhentningsforsøg på posthuset og ikke om postbudes manglende afleveringsforsøg på kundens adresse.

*Interview med PostNords produktionschef*

PostNord har klaget over, at det ikke fremstår tilstrækkeligt klart i tv-udsendelsen, at værtens spørgsmål i interviewet af produktionschef [Produktionschefen], PostNord, er kommentarer og ikke faktiske oplysninger. PostNord har henvist til spørgsmålene:

*”Hvad er det, der går galt, når der er hundredvis af jeres kunder, der oplever, at de ikke får leveret de pakker derhjemme, som de faktisk har betalt for?”*

*”Nogle af de folk, vi har talt med. Nogle af de folk, der medvirker i Kontant. De fortæller en historie om, at det faktisk mere er reglen end undtagelsen, at pakken ikke kommer, selvom de er hjemme stort set hele døgnet.”*

*”I tilfældet [Person A] og [Person B], der er det ifølge deres udsagn snarere reglen end undtagelsen, at der ikke bliver ringet på.”*

*”Men det kan ikke ske mange, mange, mange gange om året det samme sted, ikke ved et tilfælde.”*

*”Så derfor har jeg svært ved at forstå, at nogen [postbuddet] gentagne gange igen og igen skulle kunne gå fejl.”*

Pressenævnet finder, at de stillede spørgsmål efterlader seeren med det indtryk, at forudsætningerne i spørgsmålene er dokumenterede, herunder at flere hundrede kunder ikke får leveret pakker, der er bestilt til omdeling. De mange henvendelser til DR på DRs Facebook og andre af DRs platforme kan imidlertid ikke siges at dokumentere ”hundredvis” af tilfælde med manglende afleveringsforsøg fra PostNord. Pressenævnet finder hverken, at omfanget kan anses for dokumenteret på baggrund af fortællinger fra det anonyme, tidligere postbud eller kunderne [Person A] og [Person B], [Person C], [Person D], [Person E] og [Person F].

Det bemærkes dog i den forbindelse, at PostNord i interviewet på DR1 kunne have udtalt sig på en måde, så spørgsmålene var imødegået yderligere end det rent faktisk skete.

#### *Pressenævnets samlede vurdering vedrørende ensidighed*

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. Krænkende oplysninger skal endvidere forelægges for den, der kan være krænket, jf. punkterne A.1 og A.3.

Pressenævnet bemærker videre generelt, 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.

Pressenævnet finder, at forholdene i PostNord har offentlig interesse, og at DR var berettiget til at omtale virksomheden. Nævnet finder videre, at DR ved den valgte vinkel om at forholde sig kritisk til PostNords arbejdsgange i forbindelse med pakkelevering havde et ansvar for, at det samlede indtryk i dækningen gav et retvisende billede.

I Kontant-udsendelse på DR1 udtalte værten blandt andet om PostNord, at der er *"hundredvis af jeres kunder, der oplever, at de ikke får leveret de pakker derhjemme, som de faktisk har betalt for?"* og, at *"det mere er reglen end undtagelsen, at pakken ikke kommer"*. På Kontants Facebook-side fremgik det, at [Person F] oplevede *"30-40 pakker, der ikke er blevet leveret"*.

Som anført ovenfor finder Pressenævnet det ikke dokumenteret, at antallet af pakker anmeldt til afhentning på posthuset var flere end syv i [Person A] og [Person B]s tilfælde og tre i [Person F]s tilfælde. Pressenævnet finder videre ikke [Person F]s oplysninger om indholdet af overvågningsoptagelserne dokumenteret.

DR var inden omtalen orienteret af PostNord om, at indholdet af Track & Trace-oplysningerne i PostNords system ikke stemte overens med oplysningerne fra parret i Grindsted eller [Person F]s oplysninger, ligesom DR den 6. oktober 2016 kl. 09.13 af PostNord blev tilbudt at komme på besøg og kigge i deres system, hvilket DR ikke ønskede.

Pressenævnet finder på denne baggrund, at DR i udsendelsen og omtalen på Facebook gav indtryk af, at det var dokumenteret, at der var tale om *"hundredvis"* af PostNords kunder, der ikke fik leveret pakker på den måde, der var betalt for, og at [Person F] ikke havde fået leveret *"30-40 pakker"*. Hertil kommer, at udsagnet det *"mere er reglen end undtagelsen, at pakken ikke kommer"* må forstås som en oplysning om, at PostNord fejler i mere end halvdelen af sine pakkeleveringer. Ved ikke at inddrage PostNords oplysninger om det faktiske antal pakker, blev seeren efterladt med et indtryk af et problem af langt større omfang, end DR havde

dækning for. Det forhold, at PostNords produktionschef blev forelagt nogle af kritikpunkterne, kan ikke føre til et andet resultat, da DRs spørgsmål til produktionschefen også var misvisende.

Pressenævnet finder herefter, at DR ikke har bragt korrekt information, og da denne ensidige fremstilling må anses for skadelig for PostNord, udtaler nævnet kritik.

### *3.2.3 Omtale af det anonyme, tidligere postbud – DR P1*

PostNord har klaget over, at ordet ”ildevarslende” i ”P1 Morgen” den 6. oktober 2016 giver indtryk af, at anonymiseringen af et tidligere postbud skyldes postbuddets frygt for repressalier fra PostNord.

DR har gjort indsigelse mod, at Pressenævnet behandler forholdet, da PostNord blot tidligere har klaget over brugen af et anonymt postbud, men ikke værtens brug af ordet ”ildevarslende”. DR har videre afvist, at ordet ”ildevarslende” giver indtryk af, at postbuddet frygter repressalier fra PostNord.

Det følger af medieansvarslovens § 34, stk. 3, at klager over DRs overtrædelse af de vejledende regler for god presseskik i første omgang skal indgives til DR. DRs svar kan herefter indbringes for Pressenævnet. PostNord klagede over brugen af det anonyme vidne i sin første klage til DR, og Pressenævnet finder herefter ikke grundlag for at afvise at behandle forholdet blot fordi PostNord har uddybet sin begrundelse. Klagepunktet behandles derfor.

For så vidt angår radioværtens brug af ordet ”ildevarslende”, finder Pressenævnet, at DR burde have gengivet postbuddets begrundelse fra DR1-udsendelsen. Af DR1-udsendelsen fremgår det, at hun ikke ønskede at optræde anonymt af hensyn til fremtidige arbejdsgivere. Radioudsendelsen på DR P1 giver imidlertid indtryk af, at det tidligere postbud ønskede at optræde anonymt af hensyn til repressalier fra PostNord. Det var ikke korrekt, og da udsagnet samtidig kan være skadeligt for PostNord, udtaler nævnet kritik af DR for den misvisende oplysning. Nævnet udtaler kritik.

### *3.2.4 Angreb og svar – DR P4*

PostNord har klaget over, at deres kommentarer til sagen ikke blev refereret i foromtalen til Kontant-udsendelsen i radioprogrammet ”Formiddag på 4’eren” den 5. oktober 2016 på DR P4. Indslaget varer ca. tre minutter.

I radioindslaget introduceres Kontant-værten, som bl.a. fortæller:

”[...] rigtig, rigtig mange danskere sidder og venter forgæves på pakkeposten som ikke kommer, forstået på den måde, at i stedet for kommer der en seddel eller en e-mail, hvor der står, at ’vi kiggede forbi, men du var her ikke, nu skal du ned og hente posten på et postkontor’ [...] men vi fandt ud af, at det var meget normalt, desværre.”

Efterfølgende oplyser Kontants programvært, at redaktionen har fået mange henvendelser fra borgere, som har oplevet ikke at modtage en pakke, selvom de var hjemme, da pakken skulle være forsøgt leveret. Værten oplyser videre, at redaktionen er blevet *”fuldstændig oversneet med eksempler på folk, der forgæves havde ventet igen og igen”*. Det oplyses tre gange i indslaget, at spørgsmålet om PostNords pakkeleveringer vil blive behandlet i den kommende Kontant-udsendelse, som blev sendt den følgende aften på DR1.

Det følger af de vejledende regler for god presseskik, at angreb og svar, hvor det er rimeligt, bør bringes i sammenhæng og på samme måde. Dette gælder i særlig grad krænkende eller skadelige udsagn, jf. punkt A.4.

Da indslaget indeholder et angreb på PostNord, der kan være skadeligt, finder Pressenævnet, at PostNords kommentarer til beskyldningen burde have været bragt i sammenhæng med angrebet, uanset indslagets begrænsede længde og form som foromtale. Pressenævnet udtaler kritik af DR for ikke at bringe PostNords kommentarer.

### *3.3 DRs rettelse på Facebook*

PostNord har klaget over klippet af [Person F] fortsat er tilgængeligt på DR Nyheders Facebook-side. DR slettede opslaget på DR Kontants Facebook-side. DR har oplyst, at opslaget på DR Nyheders Facebook-side var delt af andre Facebook-brugere, og at DR derfor indføjede tilføjelsen *”Det tal er PostNord ikke enig med ham i”* i artiklen.

Det er generelt Pressenævnet opfattelse, at medier bør bringe en særskilt nyhed om en rettelse, så læsere af en oprindelig artikel med fejl bliver gjort opmærksom på en rettelse, da oprindelige læsere ikke kan forventes på ny at klikke ind på en artikel og på den måde blive gjort bekendt med en rettelse.

I relation til DRs rettelse på DR Nyheders Facebook-side finder Pressenævnet det hensigtsmæssigt, at DR indarbejdede en rettelse i artiklen, men at der er tale om en så væsentlig fejl, at DR som selvstændigt opslag på DR Kontant og DR Nyheders Facebook-side burde have gjort opmærksom på PostNord og [Person F]s divergerende opfattelser. Pressenævnet finder videre, at DR i sin rettelse burde have gjort opmærksom på PostNords konkrete bemærkninger, der havde støtte i Track & Trace-oplysningerne. Pressenævnet udtaler kritik af DRs utilstrækkelige rettelse.

### *3.4 Offentliggørelse af Pressenævnets kendelse*

I medfør af medieansvarslovens § 49 pålægger Pressenævnet herefter den ansvarshavende redaktør af tv-kanalen DR1, radiokanalerne DR P1 og DR P4, DR Nyheders Facebook-side og DR Kontants Facebook-side at offentliggøre et resumé af nævnets kendelse.

Offentliggørelse af nævnets kendelse i DR Kontant på DR1 (og efterfølgende som undertekstet tv-klip på DR Kontants og DR Nyheders Facebook-sider) skal ske snarest i en kommende Kontant-udsendelse og bringes som indledning til udsendelsen.

*Studieværten siger henvendt til kameraet:* Inden vi går i gang med Kontant, har Pressenævnet pålagt os at bringe en kritik af et tidligere program. Det drejer sig om Kontant-udsendelsen: ”Kunder venter forgæves på pakker fra PostNord”.

*Oplæsningen fortsætter som speak (denne del af speaken dækkes af stillbilleder eller levende billeder fra den kritiserede udsendelse):*

I udsendelsen omtalte DR PostNords pakkelevering. DR viderebragte påstande om, at PostNord ikke forsøgte at aflevere pakker, der var bestilt til omdeling på kundens adresse. En del af kritikken gik på, at PostNord ikke forsøgte at aflevere pakken på adressen, men blot efterlod en afhentningsseddel i kundens postkasse.

I Kontant udsendelsen udtalte nogle kunder sig. Kunderne og DR gav indtryk af, at der var tale om et omfattende problem og henviste til, at der var flere hundrede, der havde henvendt sig til DR.

Inden programmet gjorde PostNord imidlertid DR opmærksom på, at PostNords oplysninger i Track & Trace-systemet - det system, der skanner pakkerne, og viser deres vej, indtil kunden får dem udleveret – ikke stemte overens med kundernes oplysninger. DR blev også tilbudt at komme på besøg hos PostNord og kigge i deres systemer, men det ønskede DR ikke.

Kundernes oplysninger til DR var baseret på kontoudskrifter og dokumenterede derfor hverken, at det var PostNord, der havde stået for leveringen, eller at pakkerne var bestilt med omdeling.

Track & Trace-oplysninger viste derimod, at der i ti af DRs omtalte tilfælde var sket køb med levering på adressen. Der er ingen dokumentation for, at budene ikke skulle have forsøgt at aflevere pakkerne på adressen i de ti tilfælde. I nogle af tilfældene er der derimod enighed om, at budet har forsøgt at aflevere pakker ved at banke på en bagdør.

En kunde påstod i udsendelsen at have videooptagelser af, at bude blot blev i bilen og skrev afhentningssedler og ikke forsøgte at aflevere pakkerne. De optagelser har det ikke været muligt at finde, og hverken DR eller Pressenævnet har således set dem.

*Indslaget slutter med, at studieværten henvendt til kameraet siger:*

Pressenævnet har udtalt kritik af DR for at give indtryk af, at der var dokumentation for et problem af større omfang. Ved ikke at inddrage PostNords dokumentation blev udsendelsen ensidig og misvisende.

Pressenævnet kritiserer DR for en misvisende udsendelse. Hele Pressenævnets kendelse kan ses på Pressenævnets hjemmeside: [pressenaevnet.dk](http://pressenaevnet.dk)”

*Den sidste sætning understøttes af en grafik med Pressenævnets webadresse”*

Offentliggørelse af nævnets kendelse på DR P1 skal ske snarest i en tilsvarende udsendelse på samme tidspunkt som den kritiserede udsendelse.

*Radioværten siger:* Pressenævnet har pålagt os at bringe en kritik af et tidligere program. Det drejer sig om ”P1 Morgen” fra oktober måned.

I udsendelsen udtalte vi et Kontant-program om PostNord. I udsendelsen afspillede vi et klip fra tv-programmet, hvor et tidligere postbud udtalte sig anonymt. I tv-programmet udtalte det tidligere postbud sig anonymt, da hun ikke ønskede, at eventuelle fremtidige arbejdsgivere skulle få kendskab til hendes udtalelser.

Vores radiovært omtalte imidlertid hendes anonymitet som ”ildevarslende”. Det kunne give indtryk af, at hun udtalte sig anonymt af frygt fra repressalier fra PostNord. Det var ikke tilfældet. Pressenævnet har udtalt kritik af brugen af ordet ”ildevarslende”. Nævnet har også kritiseret DRs omtale af PostNord, fordi omtalen giver et misvisende billede af PostNords pakkelevering i de omtalte kundeeksempler.

Hele Pressenævnets kendelse kan ses på Pressenævnets hjemmeside: [pressenaevnet.dk](http://pressenaevnet.dk)”

Offentliggørelse af nævnets kendelse på DR P4 skal ske snarest i en tilsvarende udsendelse på samme tidspunkt som den kritiserede udsendelse.

*Radioværten siger:* Pressenævnet har pålagt os at bringe en kritik af et tidligere program. Det drejer sig om ”Formiddag på 4’eren” fra oktober måned.

I udsendelsen talte vi med værten fra Kontant, [Værten], om en udsendelse, der skulle bringes på DR1 om PostNord. I udsendelsen var vi kritiske over for PostNord og bragte beskyldninger om, at PostNord ikke forsøgte at omdele pakker på kundens adresse, men blot lagde en afhentningsseddel i postkassen.

I ”Formiddag på 4’eren” havde vi ikke indhentet PostNords kommentar til kritikken, men henviste til Kontant-udsendelsen, der skulle bringes dagen efter på tv-kanalen DR1.

PostNord har klaget til Pressenævnet over, at de ikke fik mulighed for at kommentere beskyldningerne her i radioen. Pressenævnet giver PostNord ret i, at PostNord burde have haft lejlighed til at kommentere beskyldningerne.

Pressenævnet kritiserer DR P4 for ikke at indhente PostNords kommentar, og Pressenævnet har også kritiseret Kontant-udsendelsen for at give et misvisende billede af PostNords pakkelevering i de omtalte kundeeksempler.



Hele Pressenævnets kendelse kan ses på Pressenævnets hjemmeside: [pressenaevnet.dk](http://pressenaevnet.dk)”

*Er udsendelserne fortsat tilgængelige via en internetside eller lignende, skal det beskrive indslag om offentliggørelse af nævnets kendelse indsættes som en indledning til den pågældende udsendelse. Endvidere skal der ved udsendelsen (om muligt) være et link med teksten: ”Pressenævnet har udtalt kritik af udsendelsen” til nævnets kendelse.*