

Kendelse

afsagt den 27. september 2017

Sag nr. 2017-80-0007

Nordic Medicare

mod

TV2 Nord

Nordic Medicare har ved administrerende direktør [Den administrerende direktør] klaget til Pressenævnet over tv-indslaget ”Ventetid på lægehus” bragt på TV2 Nord og artiklen ”Omskridt lægehus i ny modvind: [Person C] måtte vente halvanden måned på en lægetid” bragt på tv2nord.dk den 30. juni 2017 samt en utilstrækkelig berigtigelse samme dag, idet firmaet mener, at god presseskik er tilsidesat.

Nordic Medicare har klaget over, at TV2 Nord har bragt forkerte oplysninger om patienten [Person C]s konsultationer, og at virksomheden ikke fik oplysninger om konkrete patientforhold inden offentliggørelsen.

1 Sagsfremstilling

Forløbet forud for TV2 Nord's omtale

Forud for offentliggørelsen af det påklagede indslag i TV2 Nord og den tilhørende artikel sendte Nordic Medicare ved e-mail af 30. juni 2017 kl. 14.58 følgende til TV2 Nord:

”Tak for samtalen og informationen om at det er [Person A], regionsrådspolitikerens fra Konservativ, der har kontaktet Jer angående den påstand at Nordic Medicare i Pandrup har lange ventetider sammenlignet med andre privat praktiserende læger i Region Nordjylland.

Jeg har behov for at få oplyst:

1. Hvad har [Person A] udtalt?
2. Hvad har [Person B] udtalt?
3. Hvad har patienten udtalt?

Jeg har ingen chance for at svare på en evt. anklage uden at få svar på ovenstående. Det undrer os selvfølgelig ikke at [Person A] har kontaktet Jer, med den politiske agenda han har, i denne sag op mod regionsrådsvalget. Men det undrer os, at vi skal udsættes for en anklage om lange ventetider.

[...]”

Det påklagede indslag

TV2 Nord bragte den 30. juni 2017 i nyhedsudsendelsen kl. 19.30 indslaget "Ventetid på lægehus". Af indslaget (der har en varighed på ca. 4 minutter og 30 sekunder) fremgik følgende:

"Studievært, intro: Det omstridte lægehus i Pandrup er igen kommet i modvind. Patienterne oplever meget lange ventetider, inden de kan komme til læge.

[Person C], patient: Den 17. og 18. maj der er det, at jeg ringer til lægen forgæves.

Journalist (voiceover): [Person C] forsøgte midt i maj at få en tid hos lægen.

[Person C]: Det er godt nok svært, det har vi oplevet mange gange.

Journalist (voiceover), i indslaget ses en telefon, der ringer op til telefonnummeret 69 15 75 70): Vi forsøger tre gange at ringe til lægehuset, og hver gang bliver vi smidt af, inden vi når frem til telefonkøen. [Person C] opgiver også at ringe og vælger i stedet at møde personligt op på lægeklinikken i Pandrup.

[Person C]: Og så er det, at jeg kan få at vide, at jeg kan få en tid omkring 1. juli. Det er sådan næsten halvanden måned efter.

Journalist (voiceover): [Person C] er ikke alene. [Person A], som sidder i regionsrådet, bliver lige nu bestormet af patienter, som ikke kan få en tid hos lægen før efter sommerferien.

[Person A]: Med alle de historier som kommer, så kan jeg simpelthen ikke blive ved med at lægge navn til, og derfor har jeg bedt om, at vi får det undersøgt. Hvad er det, der er op og ned her. De der lange ventetider, der er, det kan patienterne jo ikke være tjent med. Når man henvender sig, så er det jo fordi, at man har et problem, som man vil have løst.

Journalist (voiceover). Indgangsskiltet til Nordic Medicare klinik ses i billedet: Det er Region Nordjylland, der har indgået aftalen med lægehuset i Pandrup, om at lægedække området. Sidste år var der også problemer på lægeklinikken, og det fik Regionen til at udstationere en medarbejder på klinikken. Det har de lige gjort igen på baggrund af de mange henvendelser fra patienter.

[Person B], konstitueret direktør, Region Nordjylland: Vi vil gerne i dialog med Nordic Medicare om, hvordan vi løser det her. Og der er vi selvfølgelig nødt til at have et billede af, hvordan ser det egentlig ud derude, og det er så derfor, at vi har udstationeret en medarbejder.

[...]

[Person C]: Jeg er ved at søge om dispensation til at få ny læge, for jeg synes, at det er utrygt.

Studievært (i studiet): Jeg talte tidligere i dag med speciallæge og sundhedsfaglig direktør i Nordic Medicare, der driver lægehuset i Pandrup, [Den sundhedsfaglige direktør], og lagde ud med at spørge ham, hvordan han forklarer de meget lange ventetider for patienterne.

[Den sundhedsfaglige direktør], speciallæge, sundhedsfaglig direktør, Nordic Medicare: Jamen, det er fuldstændig ny viden for mig. Vi er en af de klinikker i Danmark, der har den bedste tilgængelighed. Vi har åbent alle hverdage hele året rundt i modsætning til alle mulige andre klinikker i de områder. Og vi har en telefonisk til-

gængelighed fra 8-18 hver dag på hverdage og fra 8-13 på lørdag og søndag. Det findes ikke andre steder bedre i Danmark. Det findes simpelthen ikke.

Studievært: Hvordan kan det så være, at patienterne de oplever de her lange, lange ventetider på halvanden måned plus, at det er meget, meget vanskeligt at komme igennem til jer på telefonen? Det harmonerer jo slet ikke med det, du siger nu.

[Den sundhedsfaglige direktør]: Det kan jeg simpelthen ikke forstå. Vi har en telefonisk tilgængelighed i maj måned på 2 minutter og 23 sekunder. Det findes ikke bedre andre steder i Danmark. Og lige i øjeblikket har vi et kæmpe ryk ind af turister fra Blokhus, Saltum og Rødhus og Løkken. Vi gør alt for at tage de turister, således vi holder dem raske og friske således, at de kan bidrage til næringslivet i Region Nordjylland i sommerferiemåneden. Hvis vi ikke gjorde det, så tror jeg at vi ville få langt et større problem. Og så er vi nødt til at lade folk vente, der har et krummet hår eller et bøjet knæ. Vi er simpelthen nødt til at prioritere de syge og alle syge mennesker, de får en akut tid samme dag.

Studievært: Fra regionen der lyder det jo, at der er masser andre steder med områder, hvor der er mange turister, hvor det her det slet ikke er noget problem for de praktiserende læger. Hvorfor er det et problem for jer, at turisterne kommer ind og tager tiderne?

[Den sundhedsfaglige direktør]: Jamen, ud over det, så har vi jo også patienter fra alle mulige andre praksisser, fordi nogle af dem de holder lukket i sommerferien, og vi har åbent alle hverdage hele året rundt, og Blokhus er jo et kæmpe sommerhusområde, og vi har jo et kæmpe ryk ind. Udover det så har vi også alle bilturisterne, der ikke overnatter i området. Så vi har et ganske stort tryk på.

Studievært: Men dem der ikke er akutte, de kan altså så vente, og det kan være op til halvanden måned, før de kan få en tid, er det rimeligt?

[Den sundhedsfaglige direktør]: Nej, der er ikke nogen, der venter halvanden måned. Det er simpelthen ikke rimeligt, at nogen venter halvanden måned.

Studievært: Jamen, det har vi et eksempel på. En kvinde, der måtte vente halvanden måned.

[Den sundhedsfaglige direktør]: Jamen, det er jeg ikke bekendt med. Det er jeg simpelthen ikke bekendt med det tilfælde.

Studievært: Nej, men derfor findes det alligevel. Hvad vil du gøre ved det?

[Den sundhedsfaglige direktør]: Det kan godt være, men jeg er ikke bekendt med nogen, der har ventet i halvanden måned. Og hvis det er tilfældet, så er det simpelthen en fejl. Men vi har også patienter, hvor vi tilbyder dem en tid inden for fem dage, så kan de ikke, så går der 1-2 uger, 3 uger, før de kan. Det er der også eksempler på. ”

Indslaget blev tillige gjort tilgængelig på tv2nord.dk. På tv2nord.dk blev artiklen ”*Omstridt lægehus i ny modvind: [Person C] måtte vente halvanden måned på en lægetid*” bragt den 30. juni 2017 kl. 19.51. Artiklen er i det væsentlige identisk med indholdet af tv-indslaget. Af artiklen fremgår bl.a. følgende:

”Det omstridte lægehus i Pandrup er igen kommet i modvind. Patienterne oplever meget lange ventetider, inden de kan komme til læge.

[Person C] forsøgte midt i maj at få en tid hos sin læge. Efter flere forgæves opkald til lægehuset i Pandrup, valgte hun selv at møde op i lægehuset.

- Der får jeg at vide, at jeg kan få en tid omkring 1. juli. Altså næsten halvanden måned senere, siger pensionist [Person C] til TV2 Nord.

[Person C] er ikke alene. Det konservative medlem af regionsrådet [Person A], bliver lige nu bestormet af patienter, som ikke kan få en tid hos lægen før efter sommerferien.

[...]

[Den sundhedsfaglige direktør] er sundhedsfaglig direktør i Nordic Medicare, og da TV2 Nord fredag eftermiddag præsenterer ham for det faktum at patienter bliver præsenteret for ventetider på op mod halvanden måned, som det er tilfældet med [Person C], lyder svaret:

- Det er jeg ikke bekendt med, men hvis det er tilfældet, er det en fejl. Vi har patienter som tilbydes en tid inden for fem dage, som så ikke kan så godt, og så går der en, to, tre uger før de kan. Det har vi eksempler på, siger [Den sundhedsfaglige direktør], der også siger at patienter med kroniske sygdomme, der skal til kontrol hver tredje måned, må vente de tre måneder mellem deres kontroller.

[...]

Se hele interviewet med [Den sundhedsfaglige direktør] herunder

[Kl. 20.06 blev navnet korrigeret til [Den sundhedsfaglige direktør] og følgende tilføjet:]

TV2 Nord er, efter indslaget om ventetiderne hos Nordic Medicare, blevet gjort opmærksomme på, at det telefonnummer, der ringes til i indslaget, er Nordic Medicares gamle telefonnummer.

[Kl. 20.07 blev ovennævnte afsnit korrigeret til:]

”TV2 Nord er, efter indslaget om ventetiderne hos Nordic Medicare, blevet gjort opmærksomme på, at det telefonnummer, der ringes til i indslaget, er det gamle telefonnummer til lægehuset i Pandrup. TV2 Nord beklager fejlen.”

Nordic Medicare klagede den 1. juli 2017 til TV2 Nord over omtalen. TV2 Nord svarede den 3. juli 2017 og imødekom klager på et enkelt punkt omkring et telefonnummer. Af Nordic Medicares svar til TV2 Nord den 3. juli 2017 fremgår følgende:

”Der er en række forhold, som vi som varslet fører videre til Pressenævnet, som ikke stemmer overens med din fremstilling. Blandt andet:

- [Person C] har ikke fået tilbudt en tid halvanden måned senere. Vi ser [Person C] gentagne gange i maj og juni, som vi redegør for, og hun får en lægetid 4. juli på en henvendelse af 30. juni. På intet tidspunkt venter hun halvanden måned på en lægetid, som du selv medgiver er præmissen for jeres historie.
- I har ikke præciseret jeres fejl præcist nok, som vi har anført.
- Vi har ikke fået en fair mulighed for at svare i interviewet, som drejer sig om konkrete cases, vi ikke må få kendskab til, og som viser sig at være forkerte.

[...]”

Samme dag kl. 19.30 bragte TV2 Nord tv-indslaget ”*Jammerbugt Kommune kritiserer Nordic Medicare*”. Heri udtaler patienten [Person D], at han henvendte sig for at få en henvisning til sygehuset. Han skulle vente fem uger for en konsultation hos Nordic Medicare. Han ringede igen og brokkede sig og fik så en tid ”*med det samme*”. Administrerende direktør i Nordic Medicare udtalte sig i udsendelsen. Heraf fremgår bl.a. følgende:

”[...]

[Den administrerende direktør], administrerende direktør, Nordic Medicare: Det skal siges, at lige den her sag fra i dag. Jeg har ikke selv været inde over den. Jeg har simpelthen ikke set båndet, inden jeg gik ind i studiet her, men det jeg kan kommentere på, det var den patient, der udtalte sig i fredags, som vi nu her har muligheden for at tage til genmæle på. Det er jo simpelthen en patient, der ringer ind til det forkerte nummer, som vi ikke har. Det gør hun simpelthen tre gange og derfor kommer hun ikke igennem til os. [...]

Studievært: Men [Den administrerende direktør], tilbage i maj sidste år fortalte vi jo for første gang om de her lange ventetider. Fredagens eksempel er jo ikke det eneste eksempel. [...]

[Den administrerende direktør]: [...] den her patient udtalte, at der var halvanden måneds ventetid på vores klinik og efter, at vi har haft mulighed for at gå ind i vores journaler, viser det sig, at hun har været til lægen op til flere gange og har kørt de kontrolbesøg og så videre, hun skulle hos os.

Studievært: Du siger, I er meget berørte.

[Den administrerende direktør]: Det er både i maj og juni måned.

[...]”

Indslaget er tillige gjort tilgængeligt på tv2nord.dk. Klagen over TV2 Nord's omtale 30. juni 2017 er modtaget i Pressenævnet den 6. juli 2017.

Til brug for Pressenævnets sag har TV2 Nord's journalist den 10. juli 2017 skrevet (til TV2 Nord's redaktør), at:

”[...]

Ved besøget hos [Person C] var det ikke muligt at gå længere tilbage i hendes telefons opkaldsliste end til den 19. juni. Samme dag har hun to gange forsøgt at ringe til lægehuset på telefonnummer 69 15 55 70, som er kodet ind i hendes telefon under navnet ”Laegeklinik” (billede 2). *[Et billede af en telefon, der viser et udgående opkald på 23 sekunder til telefonnummer 69 15 55 70 den 19. juni 2017 kl. 11.48, Pressenævnet]*

Nummeret er det rigtige til laegeklinikken i Pandrup, og ikke det nummer som jeg brugte i indslaget, og som jeg fik af hendes mand, som er 69 15 75 70.

[...]”

Af en skriftlig redegørelse af 14. august 2017 fra [Person C] vedrørende forløbet fremgår bl.a. følgende:

”Jeg medsender hermed kopi af udskrift af mine tlf. opkald til Nordic Medicare Lægeklinik Tlf. 69155570 i forbindelse med forløb fra medie maj 2017.

[...]

Ringer forgæves flere gange i ugerne 19 og 20. Bliver enten ”smidt af” eller en gang nr. 3 på ventelisten hvorefter jeg pludselig er nr. 10.

Jeg henvender mig herefter ved receptionen i klinikken. Kan først få en tid hos en læge umiddelbart før 1.7. Dette siger jeg nej til, da jeg er meget utryk ved mine symptomer. [...] Tænker at det tager for lang tid, overvejer lægevagten, men beslutter at tale med Rungsted (tlf. 69155570) som har tlf. tiden uden for klinikkens arbejdstid. Der giver de mig en tid mandag den 22.5. kl. 14.15. Her bliver jeg undersøgt og der tages blodprøver som jeg snakker med en læge om fredag den 26.5. kl. 8.15. [...] Jeg afviser dette og beder om en henvisning til hjertespecialist, hvilket jeg får (den 12.7. konstateres, at mit hjerte ikke fejler noget).

Den 15.6. befinder jeg mig i København, bliver dårlig og på Herlev hospital får jeg konstateret [...]. Jeg kommer i behandling på Herlev hospital og skal kontakte egen læge for kontrol.

Den 18.6. ringer jeg uden for klinikkens tlf. tid til Rungsted (69155570) får tid til blodprøver den 30.6. kl. 9.00, men skal ringe til Pandrup for at få en akuttid med læge. Den 19.6. ringer jeg flere gange, får en tid den 4.7. kl. 11.00.

Jeg har skiftet lægehus fra den 4.8.2017.

[underskrevet [Person C]]”

Vedlagt [Person C]s redegørelse var en liste fra teleudbyderen YouSee over hendes opkald. Af listen fremgår det, at der i perioden 9. maj – 10. juli 2017 er foretaget følgende opkald til nummeret 69 15 55 70:

”09.05.17 kl. 11:06:43 Tid/data 00:03:00
 09.05.17 kl. 11:09:21 Tid/data 00:02:00
 09.05.17 kl. 13:15:01 Tid/data 00:11:00
 15.05.17 kl. 16:53:02 Tid/data 00:01:00
 15.05.17 kl. 16:57:08 Tid/data 00:01:00
 15.05.17 kl. 17:03:08 Tid/data 00:01:00
 15.05.17 kl. 17:04:38 Tid/data 00:34:00
 18.06.17 kl. 09:43:17 Tid/data 00:08:00
 18.06.17 kl. 08:57:27 Tid/data 00:01:00
 19.06.17 kl. 10:20:14 Tid/data 00:01:00
 19.06.17 kl. 11:48:08 Tid/data 00:01:00
 19.06.17 kl. 12:55:51 Tid/data 00:01:00
 19.06.17 kl. 13:06:39 Tid/data 00:16:00
 06.07.17 kl. 10:31:46 Tid/data 00:01:00
 06.07.17 kl. 10:36:44 Tid/data 00:01:00
 06.07.17 kl. 10:56:30 Tid/data 00:09:00
 10.07.17 kl. 17:14:40 Tid/data 00:00:00”

Der er ingen opkald den 17. og 18. maj 2017.

Af udskrift af 21. september 2017 fremgår det af Nordic Medicares hjemmeside, at telefonnummeret til klinikken i Pandrup er: 69 15 55 70.

2 Parternes synspunkter

2.1 Nordic Medicares synspunkt

Korrekte oplysninger

Nordic Medicare har anført, at TV2 Nord i indslaget anvender et forkert telefonnummer (69 15 75 70), da de forsøger at få kontakt til Nordic Medicare. Nordic Medicares telefonnummer til Pandrup klinikken er ifølge hjemmesiden: 69 15 55 70.

Casen [Person C] giver heller ikke et retvisende billede. Ifølge patient [Person C] forsøgte hun at kontakte Nordic Medicare telefonisk den 17.-18. maj 2017. Det fremgår imidlertid ikke af Nordic Medicares system, at [Person C] skulle have ringet til Nordic Medicares telefonlinje. Årsagen kan være, at [Person C] muligvis også ringede til det forkerte telefonnummer (69 15 75 70). I studiet blev Nordic Medicares sundhedsfaglige direktør ikke vist telefonnummeret. Det er således forkert, når TV2 Nord oplyser, at [Person C] midt i maj måned skulle have ventet halvanden måned på en tid.

Nordic Medicare har videre anført, at det fremgår af [Person C]s journal, at hun i maj og juni måned var til følgende konsultationer:

22. maj 2017 Konsultation

22. og 23. maj 2017 Prøvesvar

26. maj 2017 Henvisning til sygehus efter at have modtaget prøvesvar

14. juni 2017 Konsultation på Herlev Sygehus og Gentofte Sygehus

18. juni 2017 Telefonkonsultation. [Person C] får tid til en konsultation 30. juni 2017. Hun skal ikke have en tid tidligere, da effekten af den behandling, der blev iværksat på Herlev Sygehus og Gentofte Sygehus ikke kunne måles før.

30. juni 2017 Konsultation. Får ny tid 4. juli 2017. Igen skal hun ikke have en tid tidligere, da effekten af den behandling, der blev iværksat på Herlev Sygehus og Gentofte Sygehus ikke kunne måles før.

Ifølge Nordic Medicare kunne klager have korrigeret den forkerte omtale, hvis de havde fået forelagt casen af TV2 Nord inden interviewet i indslaget.

Forelæggelse

Nordic Medicare har gjort gældende, at TV2 Nord ikke forelagde Nordic Medicare kritikpunkterne eller casen [Person C], der anvendes i indslaget, inden offentliggørelsen af indslaget.

Nordic Medicare rettede flere gange skriftligt henvendelse til TV2 Nord's journalister, tilrettelægger og redaktionen vedrørende de cases, som TV 2 påtænkte at interviewe direktøren om. Nordic Medicare har specifikt henvist til mailen af 30. juni 2017 kl. 14.58. På trods af det

modtog Nordic Medicare ingen svar fra TV2 Nord vedrørende deres forespørgsel, men blev placeret i en interviewstation uden forhåndskendskab til casen om [Person C]. Nordic Medicare havde derved ikke mulighed for at undersøge casen på forhånd.

Berigtigelse

Da TV 2 Nord efterfølgende gjorde opmærksom på, at de anvendte Nordic Medicares gamle telefonnummer, indsatte TV2 Nord følgende i bunden af deres webartikel:

”TV2 Nord er, efter indslaget om ventetiderne hos Nordic Medicare, blevet gjort opmærksom på, at det telefonnummer, der ringes til i indslaget, er det gamle telefonnummer til lægehuset i Pandrup. TV2 Nord beklager fejlen.”

Indslaget er dog fortsat tilgængelig på websiden uden, at fejlen med telefonnummeret er korrigeret, ligesom fejlen heller ikke er rettet med samme styrke, som fejlen blev præsenteret.

2.2 TV2 Nord's synspunkter

Korrekte oplysninger

TV2 Nord har anført, at de såvel skriftligt som mundtligt af flere omgange har beklaget, at der bliver ringet op til et forkert telefonnummer, da de i indslaget forsøgte at komme i kontakt med Nordic Medicare. Da TV2 Nord blev gjort opmærksom på fejlen, reagerede TV Nord omgående og uden ophør med en beklagelse samt en præcision i forhold til det forældede telefonnummer, der blev anvendt i indslaget.

TV2 Nord har i den forbindelse anført, at det fremgår af logfilen på deres hjemmeside, at historien er opdateret med en præcisering af [Den sundhedsfaglige direktør]s navn kl. 20.06 og en beklagelse nederst i artiklen kl. 20.07.

Det er TV2 Nord's opfattelse, at casen er retvisende. TV2 Nord har i den forbindelse undersøgt sagen på ny med [Person C], som fastholder sin forklaring. I dagene omkring 17.-18. maj forsøgte [Person C] at kontakte Nordic Medicare, hvilket ikke lykkedes. Hun henvendte sig derfor personligt på klinikken for at få sin tid, som hun blev tilbudt omtrent halvanden måned frem i tid. Da [Person C] klagede og protesterede over den tildelte tid, fik hun tilbudt en tidligere konsultationstid. At TV2 Nord anvendte et forkert telefonnummer ændrede således ikke ved sagens substans, at patienter havde oplevelsen af at blive præsenteret for lange ventetider, når de henvendte sig til klinikken for at få en konsultationstid.

Forelæggelse

TV2 Nord har anført, at det ikke er korrekt, at man forsøgte at tilbageholde information i kontakten med Nordic Medicare. Ifølge TV2 Nord rettede de henvendelse til [Den sundhedsfaglige direktør] den 30. juni 2017 om morgenen og inviterede ham til at kommentere på spørgsmål, som TV2 Nord oplyste handlede om patientklager og ventetider.

[Den sundhedsfaglige direktør] oplyste i den forbindelse, at han ikke kunne nå et interview før tidligst kl. 19.30, hvilket var samtidig med nyhedsudsendelsen. Derfor endte det med, at han blev interviewet live af TV2 Nords studievært. Journalisten orienterede løbende [Den sundhedsfaglige direktør] om, at sagen drejede sig om kritik af lange ventetider.

Det er korrekt, at [Den sundhedsfaglige direktør] ikke blev orienteret om, hvad regionsdirektør [Person B] havde sagt i indslaget, da han ikke havde sagt noget af relevans for den rejste problematik. Desuden orienterede TV2 Nord udtrykkeligt Nordic Medicare på ny, da de dagen efter nyhedsindslaget bragte endnu et kritisk indslag. Her fik Nordic Medicare lejlighed til både at udtale sig om den konkrete sag samt om [Person C]s sag.

TV2 Nord har endeligt anført, at de gik langt i bestræbelserne på at opretholde kontakt og sikre, at Nordic Medicare fik mulighed for at svare på den kritik, der blev rejst fra patienter og fra politisk hold. TV2 Nord var løbende i mailkontakt med Nordic Medicare, hvor de har givet Nordic Medicare mulighed for at udtale sig, ligesom TV2 Nord kontaktede Nordic Medicare på telefon og sms. TV2 Nord lavede efterfølgende, den 3. juli 2017 indslaget ”*Jammerbugt Kommune kritiserer Nordic Medicare*”, hvor administrerende direktør, [Den administrerende direktør] udtalte sig, herunder om sagen om [Person C]. Nordic Medicare er fortsat velkomne med konkrete udmeldinger om, hvad TV2 Nord skal gøre for at ændre ting, som klager mener, at TV2 Nord har gjort forkert.

3 Pressenævnets begrundelse og afgørelse:

I sagens behandling har følgende nævnsmedlemmer deltaget:

Hanne Schmidt, Jørn Mikkelsen, Lene Sarup og John Meinert Jacobsen.

Nordic Medicare har klaget over, at TV2 Nord har bragt forkerte oplysninger om patienten [Person C]s konsultationer, og at virksomheden ikke fik oplysninger om konkrete patientforhold inden offentliggørelsen.

Korrekte oplysninger

Nordic Medicare har klaget over, at TV2 Nord bringer en udokumenteret beskyldning om, at det ikke var muligt for patienten [Person C] at få en tid før halvanden måned efter sin henvendelse midt i maj, selvom hun i sidste halvdel af maj og juni måned var til konsultationer på klinikken i Pandrup. Nordic Medicare har videre klaget over, at TV2 Nord ikke forelagde Nordic Medicare den case, der blev anvendt i indslaget inden offentliggørelsen af tv-indslaget og artiklen.

Det følger af vejledende regler for god presseskik, at det er masemediernes opgave at bringe korrekt og hurtig information. Så langt det er muligt, bør det kontrolleres, om de oplysninger, der gives, er korrekte. Oplysninger, som kan være skadelige, krænkende eller virke agtelsesforringende for nogen, skal efterprøves i særlig grad, inden de bringes, først og fremmest ved forelæggelse for den pågældende. Forelæggelse bør ske således, at der gives den adspurgte rimelig tid til at svare, jf. punkt A.1 og A.3.

Pressenævnet bemærker, 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 de indholdsmæssige krav til den bragte information iagttages.

Det er ubestridt, at [Person C] fik en tid til konsultation 22. maj 2017. Hos Nordic Medicare talte hun igen med en læge den 26. maj 2017. Den 15. juni 2017 blev hun undersøgt akut på Herlev Sygehus. Den 18. juni 2017 fik hun af Nordic Medicare en tid til kontrol den 30. juni 2017 og efterfølgende endnu en kontroltid den 4. juli 2017.

Telefonnummer 69 15 55 70 fremgår af Nordic Medicares kontaktoplysninger til klinikken i Pandrup, som er det korrekte telefonnummer. TV2 Nord ringede til telefonnummer 69 15 75 70.

På baggrund af [Person C]s teleudskrift og parternes oplysninger lægger Pressenævnet til grund, at [Person C] forgæves har ringet til lægeklinikken i Pandrup på det korrekte telefonnummer 69 15 55 70, herunder fire gange den 15. maj 2017. Teleudskriften viser ingen opkald til lægeklinikken den 17. og 18. maj 2017. Ifølge [Person C] mødte hun et tidspunkt efter 18. maj 2017 op på klinikken og blev tilbudt en tid halvanden måned senere, hvilket hun dog ikke ønskede. Pressenævnet har ikke mulighed for at tage stilling til, hvorvidt forløbet er korrekt beskrevet i udsendelsen, men bemærker, at anden patient, [Person D], i indslaget 3. juli 2017 omtalte et tilfælde med lang ventetid på konsultation.

Nævnet finder, at TV2 Nord burde have oplyst, at [Person C] den 22. maj 2017 og i juni måned var til konsultation hos Nordic Medicare. Ved at undlade dette gav TV2 Nord indtryk af, at det ikke var muligt for patienter at komme til konsultationer uden meget lang ventetid. Det er ikke dokumenteret. Pressenævnet udtaler derfor kritik af TV2 Nord for ikke at inddrage denne væsentlige oplysning.

Pressenævnet finder videre, at indholdet af indslaget og artiklen kan være skadeligt og krænkende for Nordic Medicare og derfor skulle forelægges klager inden offentliggørelse. Det fremgår af mailen af 30. maj 2017 kl. 14.58 fra Nordic Medicare, at klager var bekendt med, at omtalen vedrørte ventetider generelt. I samme mail spørger Nordic Medicare blandt andet *"Hvad har patienten udtalt?"* og den 3. juli 2017, efter indslaget, spurgte Nordic Medicare konkret til patienter: *"Vi har ikke fået en fair mulighed for at svare i interviewet, som drejer sig om konkrete cases, vi ikke må få kendskab til, og som viser sig at være forkerte."*

Pressenævnet finder, at TV2 Nord burde have forelagt Nordic Medicare de konkrete beskyldninger fra [Person C] inden offentliggørelsen, så Nordic Medicare havde haft mulighed for at udtale sig om det konkrete forløb i sammenhæng med beskyldningerne. Da dette ikke er sket, udtaler nævnet kritik. Nævnet har herved lagt vægt på, at [Person C]s forløb var bærende i kritikken mod Nordic Medicare, og oplysningerne var ukorrekte. Det forhold, at Nordic Medicare udtalte sig generelt om ventetiderne og om den konkrete patient [Person C] i en anden udsendelse den 3. juli 2017, kan ikke føre til et andet resultat. Nævnet udtaler kritik.

Berigtigelse

Nordic Medicare har klaget over, at TV2 Nord ikke har udbredt rettelsen omkring telefonnummeret på samme måde som den oprindelige omtale, herunder at rettelsen ikke påført i arkivet på tv2nord.dk.

Det følger af de vejledende regler for god presseskik, at berigtigelse af urigtige meddelelser skal finde sted på redaktionens eget initiativ, hvis og så snart kendskab til fejl af betydning i de bragte meddelelser indgår. Berigtigelsen skal foretages i en sådan form, at læserne, lytterne eller seerne får klar mulighed for at blive opmærksom på berigtigelsen, jf. punkt A.7.

På baggrund af Nordic Medicares og TV2 Nord's oplysninger lægger Pressenævnet til grund, at parterne var enige om, at TV2 Nord skulle gøre opmærksom på, at det af journalisten anvendte telefonnummer (69 15 75 70) i tv-indslaget "Ventetid på lægehus" ikke var i brug af Nordic Medicare, og at [Person C] ringede via telefonnummer 69 15 55 70, som fremgår af Nordic Medicares hjemmeside.

TV2 Nord tilføjede samme dag følgende til artiklen, hvor videoklipet fra tv-udsendelsen også var tilgængeligt:

"TV2 Nord er, efter indslaget om ventetiderne hos Nordic Medicare, blevet gjort opmærksomme på, at det telefonnummer, der ringes til i indslaget, er det gamle telefonnummer til lægehuset i Pandrup. TV2 Nord beklager fejlen."

Pressenævnet finder, 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. Nævnet finder det hensigtsmæssigt, at tv2nord.dk i artiklen indarbejdede rettelsen, men da tv2nord.dk ikke udsendte en særskilt nyhed om, at tv-indslaget var rettet, udtaler nævnet kritik af den utilstrækkelige rettelse.

Da denne væsentlige fejl tillige fremgik af tv-kanalen TV2 Nord burde fejlen også have været omtalt der, ligesom tv-indslaget, der er tilgængeligt i TV2 Nord's arkiv på tv2nord.dk i uændret form, burde have været påført en tekst med rettelsen. Nævnet udtaler kritik af den utilstrækkelige rettelse.

Offentliggørelse af Pressenævnets kendelse

I medfør af medieansvarslovens § 49 pålægger Pressenævnet herefter den ansvarshavende redaktør af TV2 Nord og tv2nord.dk at offentliggøre et resumé af nævnets kendelse.

- Tv-kanalen TV2 Nord

For så vidt angår offentliggørelse af nævnets kendelse på tv-kanalen TV2 Nord, skal offentliggørelse ske snarest på et tidspunkt tæt på samme tidspunkt som det kritiserede indslag den 30. juni 2017 kl. 19.30 og bringes i følgende udformning:

En speaker oplyser til et stillbillede af Pressenævnets logo:

”Pressenævnet har udtalt kritik af TV2 Nords omtale af Nordic Medicare i Pandrup og pålagt os at bringe følgende meddelelse:”

Billedet skifter til stillbilleder eller levende billeder fra det kritiserede indslag, der hjælper seerne med at identificere, hvad det er for en udsendelse, der kritiseres, hvad der klages over, og hvori Pressenævnets kritik består, idet billederne dog ikke må indebære en krænkelse af klager. Speaken fortsætter med:

”TV2 Nord omtalte i juni måned, at patienter hos lægeklinikken Nordic Medicare i Pandrup oplevede meget lange ventetider, inden de kunne komme til læge.

I indslaget udtalte en patient, at hun ringede forgæves til lægehuset den 17. og 18. maj.

Ifølge patienten talte hun efterfølgende med lægehuset og fik hun at vide, at hun kunne få en tid halvanden måned senere.

I indslaget så man også TV2 Nord ringe op til et telefonnummer. Telefonen blev ikke taget.

Det telefonnummer TV2 Nord ringede op til, har vist sig at være et forkert nummer.

Ifølge patientens teleudskrift har det også vist sig, at patienten hverken den 17. eller 18. maj ringede til lægehuset. Ifølge patientens journal var hun til konsultation hos Nordic Medicare i både maj og juni måned.

Altså, flere gange inden for halvanden måned.

Indslaget slutter med, at studieværten henvendt til kameraet siger:

”Pressenævnet har kritiseret TV2 Nord for ikke at kontrollere oplysningerne inden offentliggørelse og for ikke at medtage de væsentlige oplysninger om patientens konsultationer hos Nordic Medicare.

Nævnet har også kritiseret TV2 Nord for ikke at omtale fejlen på tv, da TV2 Nord blev gjort opmærksom på den.

Hele Pressenævnets kendelse kan ses på Pressenævnets hjemmeside: pressenaevnet.dk”.

Den sidste sætning understøttes af en grafik med Pressenævnets webadresse.

- Hjemmesiden tv2nord.dk

For så vidt angår offentliggørelse af nævnets kendelse skal ske snarest på de af mediets platforme, hvor den påklagede artikel har været bragt, herunder tv2nord.dk. Offentliggørelse på tv2lorry.dk skal ske i den løbende nyhedsstrøm i følgende udformning med Pressenævnets logo som illustration:

”[rubrik]

Pressenævnet kritiserer TV2 Nord

[underrubrik]

Nævnet har udtalt kritik af TV2 Nords omtale af Nordic Medicare

[tekst]

TV2 Nord omtalte i juni måned, at patienter hos lægeklinikken Nordic Medicare i Pandrup oplevede meget lange ventetider, inden de kunne komme til læge.

I indslaget udtalte en patient, at hun ringede forgæves til lægehuset den 17. og 18. maj.

Ifølge patienten talte hun efterfølgende med lægehuset og fik hun at vide, at hun kunne få en tid halvanden måned senere.

I indslaget så man også TV2 Nord ringe op til et telefonnummer. Telefonen blev ikke taget.

Det telefonnummer TV2 Nord ringede op til, har vist sig at være et forkert nummer. Ifølge patientens teleudskrift har det også vist sig, at patienten hverken den 17. eller 18. maj ringede til lægehuset.

Ifølge patientens journal var hun til konsultation hos Nordic Medicare i både maj og juni måned.

Altså, flere gange inden for halvanden måned.

Pressenævnet har kritiseret TV2 Nord for ikke at kontrollere oplysningerne inden offentliggørelse og for ikke at medtage de væsentlige oplysninger om patientens konsultationer hos Nordic Medicare.

Nævnet har også kritiseret TV2 Nord for ikke at gøre tilstrækkelig opmærksom på fejlen, da TV2 Nord blev gjort opmærksom på den.

Hele Pressenævnets kendelse kan ses på Pressenævnets hjemmeside: pressenaevnet.dk”.

Offentliggørelse skal ske som en selvstændig artikel, der prioriteres, f.eks. med placering på en forside i mindst et døgn efter kritikens offentliggørelse.

Endvidere skal denne artikel være offentligt tilgængelig som en selvstændig artikel i overensstemmelse med prioriteringen af den påklagede artikel, og i en periode svarende til den periode, hvor den påklagede artikel har været tilgængelig.

Endelig skal der oprettes et link med teksten ”Pressenævnet har udtalt kritik af artiklen” til nævnets kendelse i den påklagede artikel, hvis det fortsat er tilgængelig på hjemmesiden og ikke er ændret på de punkter, hvor nævnet har udtalt kritik.

Skrifttype og layout bør svare til den opsætning, der i øvrigt anvendes af mediet.