

pressens faglige utvalg

PFU

Rådhusgt. 17, Postboks 46, Sentrum 0101 Oslo - Telefon: 22 40 50 40 - Telefaks: 22 40 50 55 - E-post: pfu@presse.no

Adv. Emil Tømmerdal Nordby,
Advokatfirmaet Drevland & Grape DA,
Pb. 6936, St. Olavs plass,
0130 OSLO

MOTTATT

31.05.2006

Oslo, 31.05.2006

Advokatfirmaet
DREVLAND & GRAPE**SAK 064/06 - K-SOFT NORGE AS v. ADV. MOT COMPUTERWORLD.NO**

Pressens Faglige Utvalg behandlet i sitt møte 30.05.06 ovennevnte klage. Vedlagt sender vi et sammendrag av saken med utvalgets uttalelse helt til sist i sammendraget (uttalelsen er merket "Pressens Faglige Utvalg uttaler"). Saken er nå oversendt den innklagede redaksjonen. Vi viser til § 6 i vedtektene for Pressens Faglige Utvalg, der det heter:

"God presseskikk tilsier at uttalelser som konkluderer med brudd eller kritikk, gjengis snarest mulig, i sin helhet og på godt synlig plass/i relevant sendetid i de medier saken gjelder, med den faste vignett med PFUs logo."

I de tilfeller der det foreligger en fellede uttalelse ("brudd på god presseskikk") eller «kritikk» skal utvalgets uttalelse gjengis i sin helhet, slik den foreligger fra utvalget. Ut over dette står det derimot redaksjonen fritt å behandle sammendraget av artikkelen(e) og svarutvekslingen på en journalistisk måte. For ordens skyld nevner vi at Pressens Faglige Utvalg - i forståelse med Norsk Presseforbunds styre - har slått ned på det forhold at redaksjoner selv kommenterer utvalgets uttalelse samtidig med at uttalelsen publiseres. Det er å forstå som at redaksjonen utnytter sin stilling til å knytte en polemisk replikk til uttalelsen. Noe annet er det hvis man også innrømmer klageren en samtidig kommentar.

Til din orientering vil vi opplyse at vi også ber redaksjonen om å få tilsendt en datert utskrift av den offentliggjorte uttalelsen. Denne vil deretter bli referert for utvalget. Finner ikke PFU offentliggjøringen tilfredsstillende i forhold til vedtektenes bestemmelser, vil utvalget ta dette opp med redaksjonen.

Uttalelsen vil også bli frigitt for offentliggjøring gjennom Norsk Telegrambyrå (NTB), Avisenes Nyhetsbyrå (ANB), fagbladene "Journalisten" og "Dagens Medier", samt via internett.

Med vennlig hilsen
for PRESSENS FAGLIGE UTVALG


Kjell M. Børringbo
organisasjonssekretær

VEDLEGG

PFU-SAK NR. 064/06

KLAGER: Adv. Emil Tømmerdal Nordby p.v.a. K-soft Norge AS
ADRESSE: Kr. Augusts gt. 12, 0164 Oslo
TELEFON/TELEFAX: 22 86 80 80 / 92 29 55 35
PUBLIKASJON: Computerworld.no (nett)
PUBLISERINGSDATO: 30.03.2006 og 31.03.2006
STOFFOMRÅDE: Forbruker
GENRE: Nyhetsartikkel
SØKERSTIKKORD: Tilsvarsrett
REGISTRERT: 05.04.2006
BEHANDLET I SEKR.: 05.04.2006
BEHANDLES I PFU: 30.05.2006
FERDIGBEHANDLET: 30.05.2006
BEHANDLINGSTID: 45 dager
KLAGEGRUPPE: Firma/bedrift
PFU-KONKLUSJON: Brudd på god presseskikk
HENVISNING VVPL.: 4.14
RETTSBEHANDLING:
OMTALE/ANONYM.:
MERKNADER:

SAMMENDRAG:

Nettavisen Computerworld.no la 30. mars 2006 ut en nyhetsartikkel med tittelen "Stanger hodet mot veggen etter bomkjøp". I ingressen sto det:

"Øyeklinikken forsøkte forgjeves å levere et dataprogram tilbake til leverandøren. Manglende angrefrist og kjappe leverandører gjør det vanskelig for småbedrifter å ta affære."

I brødteksten omtales lovverket generelt, og det konkrete eksempelet spesielt. Det er forklart at en øyeklinikk "kjøpte et program fra leverandøren K-Soft som klinikken ønsket å returnere". Det aktuelle faktureringsprogrammet ble markedsført som rimelig, raskt å jobbe med og enkelt i bruk. Videre bringer artikkelen uttalelser fra en IT-konsulent, Robin Smidsrød, som skulle installere programmet for øyeklinikken. I artikkelen het det videre:

"Han [Smidsrød; sekr.anm.] hevder overfor Computerworld.no at programmet mangler grunnleggende funksjonalitet og sikkerhet i forhold til vanlige krav.

- Jeg prøvde å installere datafilene på serveren. Slik programvare bør ligge på en sikret server. Dette lot seg ikke gjøre overhodet. Programvaren nektet å kjøre fra noe annet enn lokal maskin, sier Smidsrød.

Han mente at funksjonaliteten var såpass gammeldags og usikker at han frarådet Øyeklinikken å benytte programmet.

2.

Sak nr. 064/06

- Brukergrensesnittet forholdt seg ikke til standarder, og det var fantes ingen avinstallasjonsmulighet i programvaren. Jeg vurderer dette som et hjemmesnekret produkt som ikke holder dagens mål, sier Smidsrød."

Deretter gjengir artikkelen en e-post fra leverandøren, som Øyeklinikken mottok da de ba om å få levere produktet tilbake. Det står:

"- Bedrifter har IKKE angrefrist, vi kan og kommer ikke til å motta noen returer. Med vennlig hilsen, Cecilia, Supportteamet, K-soft Norge AS."

Administrerende direktør i K-soft uttaler seg også om dette i artikkelen:

"- Vi er et lite selskap som leverer programvare til veldig lav pris. Det er noen få som ønsker å ødelegge for oss. De fleste kunder er fornøyde, vi har 12.000 av dem i Norge. Ifølge norsk lov har ikke bedrifter angrefrist. Vi kan ikke ta produktene tilbake. Kunden kan ha installert pakken, og kan bruke det i 30 år. Så kan han bare sende pakken tilbake til oss og kreve pengene tilbake, sier Karlsson til Computerworld.no."

31. mars 2006 fulgte Computerworld.no opp med en artikkel under tittelen "Tvil som markedsføring av programvare". I ingressen står det:

"Store, kjente selskaper oppføres som kunder, men har aldri hørt om selskapet. Markedsføringsekspert Grom Kunse ved BI fordømmer programvareselskapet K-Softs metoder."

Og videre i brødteksten:

"Ifølge K-Soft bruker 11.000 bedrifter i Norge programvare fra selskapet. Ikke alle er like fornøyde. Øyeklinikken i Tønsberg lot seg blende av en rekke anerkjente selskaper som K-Soft fører på kundelisten i sin markedsføring. Ifølge både websiden til K-Soft, og de faksene selskapet sender ut i verden, er Tine, Statoil, NSB, Raufoss Våpenfabrikk, Nycomed og Helikopterservice blant selskapets kunder. Computerworld.no har vært i kontakt med Statoil, NSB, Tine og Nycomed. Ingen av selskapene ønsker å stå oppført som referanse til K-Soft."

Computerworld.no bringer også uttalelser fra disse selskapene sentralt og fra NHOs næringsjuridiske avdeling. Advokaten deres sier til nettavisen at "uberettiget bruk av navn [kan] føre til erstatningskrav og straffeforfølgelse."

Og deretter står det:

"K-Softs markedsføring var omtalt i PC World Norge allerede i 2002. Så lenge ingen berørte setter ned foten, kan selskapet fortsette sin markedsføringspraksis."

Flere markedsføringsekspertene uttaler seg videre i saken. Helt til slutt står det:

3.

Sak nr. 064/06

"Computerworld.no har forsøkt å få tak i K-Soft for å få selskapets syn på bruken av referanser, men har ikke fått svar."

KLAGEN:

Klager er K-Soft Norge AS. De mener Computerworld.no bryter Vær Varsom-plakaten på en rekke punkter. I klagen står det at daglig leder i K-Soft tok kontakt med Computerworld.no sin journalist etter en e-posthenvendelse fra denne. Videre skriver K-Soft at "journalisten ønsket svar på om det ikke gjelder noen angrefrist for bedrifter ved kjøp av programvare fra K-Soft, og om bedrifter bør anbefales å ikke kjøpe programvare fra K-Soft".

Deretter skriver klageren:

"Karlsson [daglig leder i K-Soft; sekr.anm.] prøvde videre å gi K-Soft sitt syn i saken, samt gi journalisten informasjon om K-Soft sin virksomhet og kundekrets. Journalisten var ikke interessert i å høre punktene der Karlsson var uenig i beskyldningene mot firmaet, og journalisten la da på røret. Karlsson prøvde å ringe opp, men røret ble igjen lagt på. Deretter ringte Karlsson opp til journalisten sin mobiltelefon, noe som medførte at han fikk et raserianfall der han truet Karlsson med å anmelde ham til politiet dersom han prøvde å ringe ham på mobiltelefonen igjen."

Om den første artikkelen skriver klageren:

"Det fremsettes beskyldninger fra It-konsulenten om at produktet Fakt2000 er et 'hjemmesnekret produkt' og at det ikke holder dagens mål. Denne vinklingen var overhodet ikke Karlsson klar over, han hadde ikke fått muligheten fra journalisten til å imøtegå [It-konsulentens] påstander om programmets funksjonalitet som var hovedessensen i artikkelen. K-Soft tilbakeviser at det er noe galt med programmet (...)"

Videre reagerer K-Soft på at den samme It-konsulenten på Computerworld.nos diskusjonsside legger ut en lenke til en piratkopi av den omtalte programvaren. Lenken ble fjernet da redaktøren for nettsiden ble gjort oppmerksom på dette.

Angående den andre artikkelen, skriver K-Soft at daglig leder nok en gang fikk en henvendelse på e-post, at han ikke så den før klokken 15.00, og at han valgte ikke å svare den dagen. Klageren skriver:

"Med journalistens utblåsning og totalt manglende oppførsel friskt i minne, samt artikkelen som ble skrevet (...) ønsket Karlsson tid til å gi en gjennomgående forklaring på K-Soft sine programmer, markedsføring, kunder og annet som kan være nyttig å gi informasjon om, slik at han ikke skal misforstås. Det vises til at det blant annet i denne mailen bes om dokumentasjon på firmaets 11.000 kunder. Til tross for at K-Soft v/Karlsson uttrykkelig en uke tidligere ovenfor journalisten (...) hadde gitt uttrykk for ønsket om tilsvarende til en eventuell artikkel, ble han i forbindelse med den andre artikkelen gitt under en arbeidsdag for å komme med tilsvarende. Dette til tross for at artikkelen ikke kunne sies å ha informasjon som var av en slik karakter at det hastet å få det ut i offentligheten."

4.

Sak nr. 064/06

K-Soft forklarer markedsføringen med at de har "vist til konsernnavn (...) da dette ikke er ment å fungere som referanser som skal bli kontaktet. Man ønsker med dette å beskytte sine kunder mot (...) personer man nå er i rettslig konflikt med. (...) Tine, Statoil, NSB osv. er alle kunder av K-Soft gjennom diverse meierier, bensinstasjoner osv. Det er selvsagt ikke hovedkontorene og administrasjonen som benytter et regnskapsprogram til rundt tusen kroner som sitt hovedprogram. (...)"

Avslutningsvis skriver klageren:

"K-Soft [ønsker] å få muligheten til å få motgå beskyldningene mot seg på nettavisen til Computerworld. Redaktøren har invitert K-Soft til å kunne delta på avisens forum eller komme med et leserinnlegg. Dette er uholdbart. Et slikt innlegg må man i beste fall lete seg fram til på nettsiden, og verdien av dette er tilsvarende null med hensyn på å nå frem. Av den grunn kreves det at K-Soft på vanlig måte gis anledning til å komme med tilsvaret på vanlig spalteplass. Det vises i den forbindelse til at innlegget mot firmaet var førstesideoppslag."

TILSVARSRUNDEN:

Computerworld.no skriver at de "ønsket å stille spørsmål vedrørende tilbakelevering av programvare, og hvorvidt det ikke var god praksis å ta tilbake et produkt hvis kunden ikke var fornøyd, nettopp for å holde en god profil i markedet. Daglig leder i K-Soft (...) var i harnisk over i det hele tatt å bli stilt disse spørsmålene, og dro frem rettssaker og hatkampanjer. Han besvarte likevel spørsmålene slik at vi hadde et sitat i saken, og K-Soft hadde fått tilsvare rett."

Da K-Soft ringte opp igjen fikk journalisten "verken navn eller mobilnummer av innringeren, og avsluttet samtalen. (...) Karlsson fortsatte å ringe på journalistens mobiltelefon gjentatte ganger. På forespørsel om å få navn, svarte han negativt, journalisten la da på. Etter en rekke oppringninger, ble frustrasjonen for stor hos journalisten, og han fortalte Karlsson i klartekst at hvis han ikke sluttet, ville han kontakte politiet".

Computerworld.no viser deretter til at de fikk både e-post og faks fra K-Soft, og at innholdet i disse ble gjennomgått før saken ble ferdigstilt. De sammenligner saken med andre vanlige forbrukersaker i dagspresse og på tv.

Angående oppfølgingssaken skriver Computerworld.no at K-Softs praksis her er "behørig dokumentert ved intervjuer med flere kilder som ikke kjenner til at de er benyttet som referanser."

Videre skriver nettavisen at de fikk tre brev fra K-Soft dagen etter den andre publiseringen.

"(...) Karlsson benyttet ikke muligheten da heller til å svare på spørsmål vedrørende sak nummer to (...). Men i tidsrommet mellom siste sak og brevet til meg, endret K-Soft informasjonen på sine hjemmesider. (...) Jeg har pt. ennå ikke fått en eneste henvendelse fra Karlsson om svar på spørsmål. Og han tilbakeviser tilbudet om å komme med sin versjon i et

5.

Sak nr. 064/06

leserinlegg. Deres syn på at et slikt innlegg vil forsvinne og at man må lete etter det, har ingen rot i virkeligheten. Karlsson forteller selv at han leste e-posten fra oss (...) vedrørende markedsføringspraksisen deres, klokken 15.00 samme dag. Gitt hans mangesidige korrespondanse kunne han lett ha svart meg samme kveld, morgenen etter eller senere - noe han ikke gjorde. Karlsson har ikke lagt igjen noe telefonnummer, kun en offisiell bedriftstelefon hvor man får spilt av bånd med standardmeldinger. Han har heller ikke et offentlig kjent mobiltelefonnummer, og det har han heller ikke ønsket å gi oss."

Klageren fastholder at det var uheldig at journalisten valgte "å legge på i en situasjon hvor det har kommet flere anklager mot firmaet som klager ønsket å rydde opp i".

Computerworld.no mener klagerens "påstand om at Computerworlds journalist ikke var interessert i å høre K-Softs versjon er feil". De skriver:

"I samtalen med lederen i K-Soft (rundt 15 minutter) fikk journalisten fra første setning høre at K-Soft har den beste advokaten i Norge, har vunnet flere rettssaker, forholder seg til norsk lov, og er/var offer for hatkampanjer. K-Soft skrev også en lang e-post med samme innhold dagen etter, lenge før publisering av artiklene. Innholder er hørt og lest, og vi har vurdert det i forhold til artikkelens problemstilling. Senere i nevnte samtale truet lederen i K-Soft journalisten direkte med rettssaker og PFU-anneldelse hvis han ikke skulle like innholdet i artiklene. (...) Da journalisten innså at han ikke kom lenger i saken, ba han om navnet til lederen i K-Soft. Det fikk han ikke, men derimot fortsatte lederen i K-Soft å snakke om hatkampanjer og rettssaker."

6.

Sak nr. 064/06

PRESSENS FAGLIGE UTVALG UTTALER:

Klagen gjelder to nyhetsartikler på nettsidene Computerworld.no. Den ene omhandler manglende angrefrist for programvarekunder. Et konkret program fra et navngitt firma blir trukket fram, og en kunde og en It-ekspert omtaler dette programmet og firmaets klagebehandling negativt. Den andre artikkelen dreier seg om markedsføringspraksisen til det samme firmaet. Det hevdes i artikkelen at firmaet bruker selskaper som referanser uten at disse er klar over det. Klageren er det omtalte firmaet, som mener de ikke har fått anledning til samtidig imøtegåelse fordi Computerworld.no spurte om angrefrist, ikke om reklamasjonsrett. Dessuten anføres det at Computerworld.no har brakt usanne opplysninger.

Computerworld.no mener klageren ble gitt mulighet til samtidig imøtegåelse, og at klageren gjorde ytterligere kontakt vanskelig ved ikke å gi fra seg navn eller telefonnummer til magasinet. Computerworld mener dessuten å ha dekning for faktaopplysningene i artiklene.

Pressens Faglige Utvalg mener Computerworld.no var i sin fulle rett til å trekke fram problemene knyttet til både manglende angrefrist på programvare og ugyldige referanser i markedsføring. Angående kontakten mellom magasinet og klageren, står påstand mot påstand med hensyn til hvordan dette har foregått. Generelt viser utvalget til Vær Varsom-plakatens punkt 4.14, som blant annet sier at "Debatt, kritikk og nyhetsformidling må ikke hindres ved at parter ikke er villig til å uttale seg eller medvirke til debatt".

I denne klagesaken ser utvalget imidlertid at en annen del av samme punkt i Vær Varsom-plakaten i større grad burde vært tatt hensyn til: «De som utsettes for sterke beskyldninger skal såvidt mulig ha adgang til samtidig imøtegåelse av faktiske opplysninger». Utvalget mener Computerworld.no skulle ha strukket seg lengre i sitt forsøk på å få en kommentar til det direkte angrepet på klagerens produkt.

På dette punkt har Computerworld.no brutt god presseskikk.

Oslo, 30. mai 2006

Odd Isungset,
John Olav Egeland, Sigrun Slapgard,
Ingeborg Moræus Hanssen, Eva Sannum, Henrik Syse