

Udskriftsdato: 21. december 2025

KEN nr 9162 af 30/04/2008 (Gældende)

Pressenævnets kendelse i Sag nr. 2008-6-629

Ministerium: Justitsministeriet

Journalnummer: 2008-6-629

Pressenævnets kendelse i Sag nr. 2008-6-629

Resumé

2 klagere – en forening og formanden – klagede over en udsendelse på TV 2.

Pressenævnets begrundelse og afgørelse:

På baggrund af TV 2s mail af 21. december 2007 lægger Pressenævnet til grund, at apoteket ikke kunne udlevere den receptpligtige medicin til [A], fordi natlægens mail ikke kunne findes i apotekets edb-system. Pressenævnet finder det beklageligt, at TV 2 i indslaget oplyste, at apoteket ikke kunne udlevere medicinen om morgenen, da [A] ”kom med en recept”, idet apoteket ikke kunne søge natlægens mail i systemet og derfor ikke kunne udlevere medicinen. Da det imidlertid fremgik af indslaget, at årsagen til, at medicinen ikke kunne udleveres, var it-problemerne, finder nævnet, at forholdet ikke i sig selv er tilstrækkelig til at udtale kritik.

I overensstemmelse med det almindelige princip om redaktørens ret til at redigere mediet, er TV 2 berettiget til at beslutte hvilke oplysninger, man vil bringe i mediet. Pressenævnet finder, at TV 2 har handlet inden for redaktørens redigeringsret ved at medtage oplysninger om en specifik hændelse uden at orientere [K1]. Nævnet finder videre, at det af indslaget fremgår, at klager udtalte sig om de generelle it-problemer, og nævnet udtaler ikke sin kritik.

Pressenævnet bemærker, at det efter det oplyste, er [K2]s datterselskab, DataPharm A/S, der har udviklet edb-systemet PharmaNet. PharmaNet-serveren drives af Lægemiddelstyrelsen. Nævnet kan ikke tage stilling til, hvem der var ansvarlig for de pågældende it-problemer.

Nævnet finder, at problemerne med edb-systemet PharmaNet kan være skadeligt, krænkende eller virke agtelsesforringende for [K2]. Oplysningerne har derfor skullet efterprøves i særlig grad, inden de blev bragt, først og fremmest ved forelæggelse for klager. Pressenævnet finder, at [K2]s kommentarer fremgik af [K1]s udtalelse samt af udsagnet ”[K2] håber, at det her receptsystem er oppe at køre igen i morgen”, og nævnet udtaler ikke sin kritik.

Pressenævnet finder, at TV 2 heller ikke i øvrigt har tilsidesat god presseskik.

[K1] har på egne vegne og på vegne af [K2] klaget til Pressenævnet over en udsendelse på TV 2 den 20. december 2007, idet han mener, at god presseskik er tilsidesat.

1. Sagsfremstilling

TV 2 sendte den 20. december 2007 kl. 19.00 udsendelsen ”*Nyhederne*” med indslaget ”*Kaos på apoteket*”. Af indslaget fremgik følgende:

”*Studievært*: Køerne foran landets apoteker har i dag været meget lange. Et fælles edb-system har nemlig været i udu, og det betød, at recepterne blev behandlet i sneglefart, og at nogen slet ikke kunne få den medicin, de havde brug for.

Speak: [C] her på 15 måneder havde 40 i feber og fik konstateret lungebetændelse af vagtlægen i går aftes, men den medicin, hun skulle have haft, kunne apoteket ikke udlevere, da forældrene i morges kom med en recept.

[A], *studerende, cand.merc. (mor til [C])*: Jeg blev frustreret, fordi at jeg har et barn, der har 40 i feber og lungebetændelse. Og det var jo en alvorlig nyhed at få, og jeg forstår ikke. Jeg føler frustration over, at det her ikke bare kan være nemt.

Speak: Det er apotekernes fælles receptserver, DataPharm, der har været sat delvis ud af drift eller kørt meget langsomt. Det efterlod i dag [C]s mor med et kæmpe problem.

[A]: Så bliver jeg bange for, at den her lungebetændelse når at udvikle sig til, at hun eventuelt ikke kan trække vejret, og der farer en masse tanker igennem mit hoved.

Speak: It-systemet, der allerede var gået ned i går, og jævnligt gør det, har ramt over 200 apoteker landet over. Og det har ikke bare efterladt frustrerede kunder, men også personale.

[B], *farmaceut, Frederiksberg Apotek*: Ja, men helt usandsynligt travlt, fordi vi havde jo en pukkel fra i går, selvom vi arbejdede i går aftes, ikk'. Vi kører så også nødløsning i dag.

[K1] *formand*, [K2]: Altså, vi har haft problemer flere gange med det her system, men heldigvis ikke af det her omfang for nylig, så vi håber også, det er en enlig svale.

Speak: I eftermiddags fik [C]s mor endelig fat i en læge i familien, der straks indtelefonerede en recept på antibiotika til et apotek på Vesterbro i København.

[A]: Penicillinen har sandsynligvis ikke virket endnu, men hun har fået febernedsættende, hvilket gør, at hun er bedre fungerende, og så kan hun selvfølgelig godt mærke, at hendes mor er glad og lettet.

Studievært: [K2] håber, at det her receptsystem er oppe at køre igen i morgen.”

Af TV 2s mail af 21. december 2007 til [K2] fremgik bl.a. følgende:

”Casen i historien kunne netop ikke få sin medicin torsdag morgen, da hun henvendte sig på apoteket. Natlægen havde mailet recepten ind – og den kunne ikke findes frem pga. nedbrud i edb-systemet.”

2. Parternes synspunkter

2.1. [K2] og [K1]s synspunkter

[K1] har anført, at TV 2 interviewede ham om generelle it-problemer. Klagers generelle kommentarer blev i indslaget kædet sammen med kritikken fra en specifik kunde, hvis sag klager ikke blev oplyst om. Det så imidlertid ud som om, han svarede på kundens kritik, selvom han svarede, at han håbede, *it-problemerne* var en enlig svale. Svaret kom på denne måde til at efterlade det indtryk, at kunden ikke fik udleveret sin medicin – på trods af at hun var gået på apoteket med en recept – og at apotekerne ikke kunne levere en sikker service til borgerne, hvilket er skadeligt for såvel apotekerne, [K2] som klager selv. Såfremt klager var blevet informeret om kritikken, ville han have bestridt, at apotekerne afviser syge mennesker med recepter, og oplyst, at en afvisning ville være i strid med god apotekerpraksis.

[K1] har videre anført, at han både før og under interviewet gjorde TV 2 opmærksom på, at it-problemerne ikke fik betydning for udleveringen af medicinen, men at kunderne måtte påregne en vis ventetid. Hvis TV 2 under interviewet havde kendskab til en sag, der modbevidste klagers budskab, burde TV 2 have præsenteret [K1] for sagen og bragt hans svar. Hverken klager eller det pågældende apotek blev forelagt kritikken fra kunden.

[K1] har herudover anført, at det i indslaget blev oplyst, at problemerne skyldtes apotekernes fælles receptserver, DataPharm. Apotekerne har ingen fælles receptserver, denne ejes og drives af Lægemiddelstyrelsen. Hvis problemet skyldtes receptserveren, burde TV 2 have stillet Lægemiddelstyrelsen til ansvar.

[K1] har endelig anført, at DataPharm A/S er ikke en receptserver, men et datterselskab under [K2]. DataPharm A/S udvikler edb-udstyr til apotekerne, herunder PharmaNet. PharmaNet var det it-system, der var problemer med den pågældende dag.

2.2. TV 2s synspunkter

TV 2 har anført, at indslaget handlede om de lange ventetider, der kan være på at få udleveret medicin, når fælles servere har nedbrud. Indslaget sluttede i samme stil med at oplyse, at it-problemerne forventedes løst den følgende dag. I indslaget ser man en repræsentant for kunderne, medarbejderne på apotekerne og [K1] som repræsentant for DataPharm A/S, der er datterselskab af [K2]. Det fremgik af indslaget, at klager ikke udtalte sig om den konkrete kundes oplevelse, men blev spurgt om de generelle

it-problemer. Da det er it-systemet, der blev angrebet i udsendelsen – og ikke det enkelte apotek, er ”den angrebne part” blevet hørt.

TV 2 har afvist, at det blev sagt, at [A] aldrig fik sin medicin. Sidst på eftermiddagen fik hun udleveret datterens medicin – om end fra et andet apotek efter, at der var indtelefoneret en ny recept.

3. Pressenævnets begrundelse og afgørelse:

I sagens behandling har følgende nævnsmedlemmer deltaget:

Axel Kierkegaard, Finn Rowold, Lene Sarup og Marianne Druedahl.

På baggrund af TV 2s mail af 21. december 2007 lægger Pressenævnet til grund, at apoteket ikke kunne udlevere den receptpligtige medicin til [A], fordi natlægens mail ikke kunne findes i apotekets edb-system. Pressenævnet finder det beklageligt, at TV 2 i indslaget oplyste, at apoteket ikke kunne udlevere medicinen om morgenen, da [A] ”kom med en recept”, idet apoteket ikke kunne søge natlægens mail i systemet og derfor ikke kunne udlevere medicinen. Da det imidlertid fremgik af indslaget, at årsagen til, at medicinen ikke kunne udleveres, var it-problemerne, finder nævnet, at forholdet ikke i sig selv er tilstrækkelig til at udtale kritik.

I overensstemmelse med det almindelige princip om redaktørens ret til at redigere mediet, er TV 2 berettiget til at beslutte hvilke oplysninger, man vil bringe i mediet. Pressenævnet finder, at TV 2 har handlet inden for redaktørens redigeringsret ved at medtage oplysninger om en specifik hændelse uden at orientere [K1]. Nævnet finder videre, at det af indslaget fremgår, at klager udtalte sig om de generelle it-problemer, og nævnet udtaler ikke sin kritik.

Pressenævnet bemærker, at det efter det oplyste, er [K2]s datterselskab, DataPharm A/S, der har udviklet edb-systemet PharmaNet. PharmaNet-serveren drives af Lægemiddelstyrelsen. Nævnet kan ikke tage stilling til, hvem der var ansvarlig for de pågældende it-problemer.

Nævnet finder, at problemerne med edb-systemet PharmaNet kan være skadeligt, krænkende eller virke agtelsesforringende for [K2]. Oplysningerne har derfor skullet efterprøves i særlig grad, inden de blev bragt, først og fremmest ved forelæggelse for klager. Pressenævnet finder, at [K2]s kommentarer fremgik af [K1]s udtalelse samt af udsagnet ”[K2] håber, at det her receptsystem er oppe at køre igen i morgen”, og nævnet udtaler ikke sin kritik.

Pressenævnet finder, at TV 2 heller ikke i øvrigt har tilsidesat god presseskik.

Afgjort den 30. april 2008