

Udskriftsdato: 24. december 2025

KEN nr 9041 af 24/01/2017 (Gældende)

Pressenævnets kendelse i sag nr. 16-70-01051

Ministerium: Justitsministeriet

Journalnummer: 16-70-01051

Pressenævnets kendelse i sag nr. 16-70-01051

Pressenævnet kritiserer DRs rettelser på dr.dk

DR rettede to artikler om en politianmeldelse af udbydere af kviklån, men rettelserne kom både for sent og var heller ikke tydelige nok.

Pressenævnets begrundelse og afgørelse:

Låneudbyder Ferratum har klaget over DRs omtale af en undersøgelse, som Mybanker har lavet for DR.

Kompetence

Pressenævnet bemærker indledningsvis, at nævnet kan træffe afgørelse i sager om god presseskik, jf. medieansvarslovens § 34, og hvorvidt et medie efter reglerne i lovens kapitel 6 er forpligtet til at offentliggøre et genmæle. Det falder uden for nævnets kompetence at tage stilling til, hvorvidt markedsføringsloven og kreditaftaleloven er tilsidesat. De spørgsmål henhører under Forbrugerombudsmanden og domstolene. Pressenævnet tager ikke stilling til de forhold, men behandler Ferratums klage over, at DR har tilsidesat de vejledende regler for god presseskik.

God presseskik

- Kildekritik

Ferratum har klaget over DRs brug af virksomheden Mybanker og Mybankers partner, John Norden, som uvildige kilder. Ifølge Ferratum må Mybankers partner snarere betragtes som part end som en uvildig ekspert, og DR burde derfor navnlig have indhentet yderligere udtalelser fra en juridisk ekspert.

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. Kritik bør udvises over for nyhedskilderne, i særdeleshed når disses udsagn kan være farvet af personlig interesse eller skadevoldende hensigt, jf. punkt A. 1 og A. 2.

Ifølge Mybankers hjemmeside.dk fremgår det, at *"Mybanker.dk tjener penge ved at modtage henvisningsprovision fra banker repræsenteret på vores hjemmeside."*

Pressenævnet lægger til grund, at virksomheden Mybanker blandt andet modtager henvisningsprovision fra banker. Ifølge DRs udsendelse fremgår det, at *"Mybanker tjener også penge på at sende kunder videre til kviklånsudbydere"*. Pressenævnet har ikke kendskab til, hvilke kviklånsudbydere Mybanker.dk samarbejder med. Nævnet lægger imidlertid til grund, at Mybanker og direktør John Norden kan have en interesse i, at forbrugere optager lån hos deres samarbejdspartnere, herunder banker og bestemte kviklånsudbydere, der genererer en henvisningsprovision til Mybanker.

Det fremgår af Kontant-udsendelsen og artiklerne *"Undersøgelser: Kviklånsudbydere bryder loven i stor stil"* og *"Kviklånsudbydere afviser kritik"*, at Mybanker ifølge Ferratum ikke *"er en uvildig og troværdig ekspertkilde, bl.a. fordi Mybanker for nylig har modtaget en kritik fra Forbrugerombudsmanden og tjener penge ved at sende kunder videre til banker."*

Pressenævnet finder herefter, at det må have været klart for seerne og læserne, at Mybanker og John Nordens udtalelser kunne være farvet af personlig interesse.

Ferratum gjorde den 30. maj 2016 blandt andet indsigelse over for Mybankers udregning af den årlige omkostning i procent (ÅOP). Ifølge Ferratum skulle skuddagen ikke medregnes, som Mybanker påstod. Af kreditaftalelovens formulering fremgår det, at "*Hver måned antages at have 30,41666 dage (= 365/12), uanset om der er tale om et skudår*" (bilag 1, stk. 3, nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 1336 af 26. november 2015 om kreditaftaler), ligesom en anden låneudbyder (4Finance) over for DR har gjort samme indsigelse. Pressenævnet kan ikke tage stilling til, hvorvidt kreditaftalelovens bestemmelser er overholdt. På baggrund af de konkrete indsigelser mod Mybankers undersøgelse finder Pressenævnet imidlertid, at det havde været hensigtsmæssigt, om DR havde kontrolleret Mybankers oplysninger yderligere, eventuelt ved at indhente en sekundær vurdering af Mybankers undersøgelse.

Da Mybankers samarbejde med andre låneudbydere ikke konkret ses at have haft indflydelse på Mybankers vurdering af Ferratum, finder nævnet ikke grundlag for at fastslå, at DR ikke har udvist tilstrækkelig kildekritik ved primært at anvende Mybanker og John Norden som kilde.

- Forelæggelse

Ferratum har klaget over, at Ferratum ikke fik tilstrækkelig mulighed for at komme med et svar på den kritik, der blev rejst i udsendelsen. Ifølge Ferratum fik de ikke rimelig svartid, ligesom DR ikke sendte de præcise links og sider på Ferratums hjemmeside, hvor Ferratum beskyldes for fejl, selvom de anmodede om det.

Det følger af de vejledende regler for god presseskik, at 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. Angreb og svar bør, hvor det er rimeligt, bringes i sammenhæng og på samme måde. Dette gælder i særlig grad krænkende eller skadelige udsagn, jf. punkterne A. 3 og A. 4.

Pressenævnet finder, at den påklagede udsendelse og artiklerne indeholder oplysninger om Ferratums markedsføring og renteudregninger, der kan være krænkende og skadelige for Ferratum, hvorfor oplysningerne har skullet forelægges for Ferratum inden offentliggørelse.

Det er Pressenævnets opfattelse, at den pågældende må have mulighed for at få et overblik over, hvad spørgsmålene vedrører, og i hvilken sammenhæng udtalelserne skal anvendes, førend man beslutter, hvorvidt man ønsker at udtale sig.

Det fremgår af Pressenævnets oplysninger, at DR første gang rettede henvendelse til Ferratum den 25. maj 2016. DR præciserede ved mail af 30. maj 2016 kl. 12.19 kritikpunkterne over for Ferratum. Dagen efter kl. 16.46 sendte Ferratum sine uddybende bemærkninger. Ferratum sendte den 1. juni 2016 følgende kortere udtalelse til brug for tv-udsendelsen:

"Ferratum ville gerne have haft mulighed for at medvirke i aftenens udsendelse for at understrege, at vi følger Forbrugerombudsmandens vejledning om markedsføring af forbrugerkredit.

Ferratum mener ikke, Mybanker er en uvildig og troværdig ekspertkilde, bl.a. fordi Mybanker for nyligt har modtaget kritik fra Forbrugerombudsmanden og tjener penge ved at sælge kunder videre til banker.

Mybankers kritik er misforstået og baseret på, hvordan de som privat virksomhed tolker gældende love og regler. Ferratum har kun fundet en enkelt fejl ud af de otte rejste kritikpunkter. Fejlen er nu rettet.”

Af udsendelsen fremgik følgende af Ferratums bemærkninger:

”De afviser syv ud af otte konkrete kritikpunkter. Desuden mener Ferratum ikke, at Mybanker, og jeg citerer: ”er en uvildig og troværdig ekspertkilde, bl.a. fordi Mybanker for nylig har modtaget en kritik fra Forbrugerombudsmanden og tjener penge ved at sende kunder videre til banker.”

[...]

Ferratum mener også, at Mybanker fejlfortolker loven. Det vil Mybanker ikke have siddende på sig, så de har nu afleveret hele undersøgelsen til Forbrugerombudsmanden.”

I de uddybende bemærkninger tilbageviste Ferratum syv af de otte kritikpunkter. Ferratum gjorde den 3. juni 2016 DR opmærksom på, at de ikke anså DRs oplysninger for at give et fyldestgørende overblik over kritikken. DR ses ikke at have sendt yderligere materiale til Ferratum efter 30. maj 2016.

Pressenævnet finder, at Ferratum på baggrund af mailen af 30. maj 2016 i tilstrækkelig grad havde mulighed for at gøre sig bekendt med kritikken i Mybankers undersøgelse, ligesom hovedindholdet af deres udtalelse til tv-programmet var medtaget i Kontant-udsendelsen. På denne baggrund finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at DR ikke fremlagde skærmpoint eller andet, der henviste til de enkelte sider på ferratum.dk.

I tv-udsendelsen går DR ikke ind i en detaljeret gennemgang af de otte punkter. Ifølge DRs udtalelse til Pressenævnet henviste DR i tv-udsendelsen til dr.dk. Det er korrekt, at udsendelsen afslutningsvis henviser til hjemmesiden, men nævnet bemærker, at henvisningen vedrører råd til seerne og er ikke en henvisning til seerne om, at de kan læse Ferratums bemærkninger på dr.dk. Mybankers detaljerede kritik og Ferratums uddybede modsvar fremgår dog af artikler på dr.dk, hvor DR havde en mere detaljeret gennemgang af undersøgelsen. Nævnet finder videre, at DRs forelæggelse 30. maj 2016 må anses for at have været i rimelig tid.

Pressenævnet udtaler på denne baggrund ikke kritik af DRs forelæggelse.

- Artiklernes under- og mellemrubrikker

Ferratum har klaget over, at under- og mellemrubrikker samt et link på dr.dk giver indtryk af, at Forbrugerombudsmandens politianmeldelse er indgivet i 2016 og ikke fra 2014.

Det følger af de vejledende regler for god presseskik, at overskrifter og mellemrubrikker i form og indhold skal have dækning i den pågældende artikel eller udsendelse. Det følger endvidere 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 indgå. Berigtigelsen skal foretages i en sådan form, at læserne, lytterne eller seerne får klar mulighed for at blive opmærksom på berigtigelsen, jf. punkterne A. 6 og A. 7.

Artiklen ”Undersøgelse: Kviklån-udbydere bryder loven i stor stil” blev den 9. juni 2016 offentliggjort med underrubrikken:

”Otte udbydere af kviklån overtræder markedsføringsloven, viser en undersøgelse, som DRs forbrugerprogram Kontant har lavet i samarbejde med Mybanker. Forbrugerombudsmanden har meldt syv udbydere til politiet.”

Underrubrikken er den 27. september 2016 ændret til:

”Otte udbydere af kviklån overtræder markedsføringsloven, viser en undersøgelse, som DRs forbrugerprogram Kontant har lavet i samarbejde med Mybanker. Forbrugerombudsmanden har allerede inden undersøgelsen anmeldt syv udbydere til politiet.”

Artiklen ”Forbrugerombudsmanden politianmelder syv kviklån-udbydere” blev den 9. juni 2016 offentliggjort med underrubrikken:

”Forbrugerombudsmanden har politianmeldt syv udbydere af kviklån, heriblandt de to største selskaber, Ferratum og Vivus. Det fortæller DRs forbrugerprogram Kontant.”

Underrubrikken er den 27. september 2016 ændret til:

”Forbrugerombudsmanden har politianmeldt syv udbydere af kviklån, heriblandt de to største selskaber, Ferratum og Vivus. Det sker efter, at DRs forbrugerprogram Kontant for to år siden afslørede mange lovbrud.”

Pressenævnet finder, at de oprindelige underrubrikker fra 9. juni 2016 giver indtryk af, at Forbrugerombudsmanden har anmeldt kviklånsudbydere til politiet i 2016. Det har hverken dækning i de faktiske forhold eller artiklernes tekst. Nævnet udtaler derfor kritik af underrubrikkens formulering. De opdaterede mellemrubrikker fra 27. september 2016 har efter Pressenævnets opfattelse dækning i artiklernes tekster. Det fremgår af den ene artikel, at mellemrubrikken er rettet.

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 dr.dk i artiklen indarbejdede rettelsen, men da dr.dk ikke udsendte en særskilt nyhed om, at underrubrikkerne på væsentlige punkter var rettet, udtaler nævnet kritik af den utilstrækkelige rettelse.

Ferratum klagede den 15. juli 2016 til DR blandt andet over underrubrikkerne. DR besvarede klagen 14. september 2016 og ændrede underrubrikkerne den 27. september 2016. Nævnet udtaler kritik af, at DR først mere end to måneder efter at have modtaget klagen og være gjort opmærksom på de betydelige fejl i underrubrikkerne, ændrede dem. Derved har berigtigelserne hverken været i en sådan form, at læserne fik fornøden mulighed for at blive opmærksom på dem, eller foretaget så snart DR fik kendskab til fejlene. Nævnet udtaler kritik af DRs berigtigelser.

Ferratum har også klaget over mellemrubrikken *”Se hvordan kviklånsudbydere bryder loven”* (i artiklen *”Undersøgelse: Kviklån-udbydere bryder loven i stor stil”*).

Pressenævnet finder, at mellemrubrikken ikke er misvisende, da det følgende afsnit i teksten beskriver, på hvilke punkter de enkelte kviklånsudbydere ifølge Mybanker tilsidesætter lovgivningen.

Pressenævnet finder endelig, at linkene *"DOKUMENTATION: Se Forbrugerombudsmandens politianmeldelser her: [Link: Forbrugerombudsmandens politianmeldelser]"* er misvisende, men at det må være klart for læseren, der klikker på linkene, at det alene er et link til DRs aktindsigt hos Forbrugerombudsmanden, og ikke til Forbrugerombudsmandens politianmeldelser. Linkene blev den 27. september 2016 rettet til *"DOKUMENTATION: Se hvem Forbrugerombudsmanden har meldt til politiet her:"*

Som nævnt ovenfor finder Pressenævnet som udgangspunkt, at medier bør bringe en særskilt nyhed om en rettelse, så læsere af en oprindelig artikel med fejl bliver gjort opmærksom på en rettelse. Under hensyn til den mindre graverende fejl i formuleringen af linket, finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at DR ikke udsendte en særskilt nyhed på dr.dk om, at henvisningerne den 27. september 2016 var rettet. Pressenævnet udtaler ikke kritik heraf.

I medfør af medieansvarslovens § 49 pålægger Pressenævnet herefter den ansvarshavende redaktør af dr.dk at bringe følgende tekst til et billede af Pressenævnets logo:

[rubrik]

Pressenævnet kritiserer DRs rettelser

[underrubrik]

DR rettede to artikler om udbydere af kviklån, men rettelserne kom både for sent og var heller ikke tydelige nok.

[brødtekst]

I juni måned sidste år omtalte DR i Kontant, at syv kviklånsudbydere blev kritiseret i en undersøgelse lavet af Mybanker.

DR skrev også om undersøgelsen og Kontant-programmet på dr.dk.

På dr.dk fremgik det af to artikler forud for tv-udsendelsen, at:

"Forbrugerombudsmanden har allerede inden undersøgelsen anmeldt syv udbydere til politiet",

og

"Forbrugerombudsmanden har politianmeldt syv udbydere af kviklån, heriblandt de to største selskaber, Ferratum og Vivus. Det fortæller DRs forbrugerprogram Kontant".

Ferratum klagede over artiklerne til Pressenævnet.

Politianmeldelserne var tilbage fra 2014 og ikke indgivet i forbindelse med Kontant-udsendelsen i 2016.

Anmeldelserne havde heller ikke ført til indgriben fra politiet eller anklagemyndighedens side.

Pressenævnet har kritiseret DR for formuleringerne i artiklerne, som efter nævnets opfattelse giver indtryk af, at der var tale om nye politianmeldelser i forbindelse med programmet i 2016.

DR rettede i september måned artiklerne på dr.dk, men udsendte ikke en selvstændig artikel, der omtalte rettelserne.

Pressenævnet har derfor også udtalt kritik af DR for ikke at gøre læserne tilstrækkeligt opmærksomme på rettelserne.

DR rettede teksten inde i de to artikler, men Pressenævnet mener, at DR burde have bragt en meddelelse i den løbende nyhedsstrøm på dr.dk.

Læsere af artikler kan ikke forventes på ny at klikke ind på artiklen, de allerede har læst, og på den måde blive gjort bekendt med en rettelse.

Rettelsen burde derfor – i tillæg til rettelsen inde i artiklerne – have været udsendt som en selvstændig rettelse.

Pressenævnet har også kritiseret DR for først at rette artiklerne i september måned, hvilket var to måneder efter, at Ferratum klagede til DR.

Pressenævnet har pålagt dr.dk at bringe ovennævnte meddelelse. Hele kendelsen fra Pressenævnet kan læses på: pressenaevnet.dk”

Offentliggørelse af nævnets kendelse skal ske snarest på de af mediets platforme, hvor den påklagede artikel har været bragt. 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. –Skrifttype og layout bør svare til den opsætning, der i øvrigt anvendes af mediet.

Ferratum Danmark ApS (Ferratum) har klaget til Pressenævnet over udsendelsen ”*Kontant: Brugtvognsforhandler forgælder ung mand*” på DR1, der blev bragt den 9. juni 2016 og over artiklerne ”*Undersøgelse: Kviklån-udbydere bryder loven i stor stil*” og ”*Forbrugerombudsmanden politianmelder syv kviklån-udbydere*” bragt på dr.dk den 9. juni 2016, idet Ferratum mener, at god presseskik er tilsidesat.

Kvikautomaten er et brand under Ferratum.

Ferratum har klaget over den måde, Ferratum fremstilles på i udsendelsen og artiklerne, herunder DRs valg af Mybanker som kilde og forelæggelsen af de kritiske oplysninger for Ferratum.

1 Sagsfremstilling

Forløbet forud for offentliggørelsen

Forud for offentliggørelsen af omtalen på DRs platforme, var DR i dialog med Ferratum. Nedenfor er indsat dele af dialogen.

Onsdag den 25. maj 2016 fremsendte DR en mail til nordisk direktør i Ferratum, [Direktøren]. Af denne mail fremgår bl.a. følgende:

”[...]

Vi har i samarbejde med Mybanker lavet en undersøgelse af en række kviklån-udbydere for at finde ud af, i hvor høj grad de lever op til lovgivningen, som den især er formuleret i Markedsføringslovens § 14 a. Mere specifikt, giver udbyderne den information på deres hjemmesider, som de er forpligtet til ifølge loven? Der er tale om en opfølgning på en lignende undersøgelse, som vi lavede for godt to år siden,

og som du jo også blev interviewet om. Overordnet viser den nye test, at alle de undersøgte udbydere overtræder loven i større eller mindre grad. Det er dog generelt set blevet lidt bedre siden sidst.

Forbrugerrådet Tænk kommenterer undersøgelsen, og Forbrugerombudsmanden deltager også i programmet, dog uden at forholde sig konkret til undersøgelsen. I modsætning til det sidste program, der udelukkende omhandlede kviklån, kommer denne udsendelse til at handle om unges problemer med gæld i en mere bred forstand. Dvs., testen af kviklån-udbydere kommer til at fylde noget mindre.

Ifølge Mybanker overtræder Ferratum/Kvikautomaten lovgivningen på flere punkter, og det vil vi meget gerne interviewe dig om på kamera. I givet fald håber vi, du også – i hvert fald i et vist omfang – kan udtale dig på branchens vegne i din egenskab af bestyrelsesmedlem i Dansk Kredit Råd. Jeg vender tilbage i morgen med den konkrete kritik af Ferratum/Kvikautomaten, og du vil selvfølgelig også, hvis du ligeledes kan udtale dig på branchens vegne, blive informeret om de mere generelle kritikpunkter af udbyderne.

Jeg håber, at et evt. interview kan finde sted på mandag, alternativt tirsdag og kommer gerne forbi jer.

[...]"

Ferratums kommunikationskonsulent, [Konsulenten], svarede den 26. maj 2016 bl.a. følgende:

"[...]

Jeg er lige blevet kastet ind i korrespondancen, da [Direktøren] er i Estland og kalenderen er booket op med møder. Han er tilbage i DK på tirsdag.

Du må meget gerne sende kritikken til mig, så vi kan se på, hvad der er los.

Mybanker har fornyeligt selv fået kritik af Forbrugerombudsmanden, så det er interessant, de har lyst til at stå på mål for sådan en undersøgelse.

Jeg går ud fra, I er helt med på, at Mybanker er en part, der har økonomisk interesse i at kritisere kviklånsbanker? Mybanker lever af at sende leads videre til banker. Så de er bestemt ikke uvildige.

Mht. unge og gæld – og dette har ingen direkte sammenhæng med Ferratum, men er blot min egen nysgerrighed – har I så den seneste rapport fra Experian, hvor der tegner sig et billede af, at ældre og ikke unge er dårlige betalere? Det er altid godt at nuancere billedet.

Jeg ser frem til at høre fra dig.

[...]"

Journalisten svarede samme dag følgende mail, hvortil der var vedhæftet en enkelt fil:

"[...]

Vi er bekendte med Forbrugerombudsmandens kritik af Mybanker, men det er en sag med mange nuancer, og vi mener ikke, at den overordnet influerer på Mybankers troværdighed. Mybanker reklamerer også for kviklånsbanker, så firmaet har ingen økonomisk interesse i at kritisere dem. I øvrigt er en af udbyderne i vores undersøgelse ejet af Ekspres Bank, og den vil også blive udsat for kritik. Ud over det vurderer vi, at Mybanker er en særdeles troværdig og respekteret spiller på markedet. Ferratum forsøgte også for to år siden ifm. den sidste undersøgelse at så tvivl om Mybankers troværdighed, men det kom der, så vidt vi ved, intet ud af.

Denne gang har vi undersøgt, om syv konkrete udbydere af kviklån og en enkelt formidler overholder oplysningsbestemmelserne, som de er formuleret i Markedsføringsloven og andre steder. Mybanker har vurderet udbyderne i tre kategorier: A. Overholder loven. B. Overtræder loven i mindre grad. C. Overtræder loven i mere alvorlig grad. Og her er resultatet.

1. [...]
2. [...]
3. Ferratum (C)
4. Kvikautomaten.dk (C)

[...]

Vedhæftet kan du se de konkrete kritikpunkter for samtlige udbydere. Vi håber jo som nævnt, at [Direktøren] også kan udtale sig på branchens vegne. Hvis han er indstillet på at deltage i et interview på kamera, kan vi godt trække den til onsdag formiddag, hvis tirsdag bliver for presset.

[...]"

Af den vedhæftede fil fremgik bl.a. følgende:

"NB: Alle fejl er ikke nødvendigvis fundet på hver enkelt udbyder

1. [...]
2. [...]
3. Ferratum.dk:
 - Rente i løbetid for lån er et selvopfundet begreb, der må formodes at svare til debitorrente, men de er begge angivet og ikke ens
 - Lånets tilbagebetalingsbeløb svarer ikke til ydelsen
 - Lånets tilbagebetalingsbeløb er konsekvent beregnet forkert
 - Debitorrente og ÅOP [Årlig Omkostning i Procent] er konsekvent beregnet forkert, fordi 2016 er et skudår
 - En kredit er i beregningseksemplet fejlagtigt beregnet som et annuitetslån
 - Gebyrets størrelse for at hæve på en kredit står ingen steder (kan dog stå på aftale)
 - Renteskilt mangler
 - Gebyrændringsklausul er ulovlig, jf. kreditaftaleloven
4. [...]"

Den 27. maj 2016 svarede Ferratums kommunikationskonsulent følgende:

"[...]

Jeg har talt med [Direktøren].

Og han har set kritikken.

Han vil gerne stille op, det kan vi godt lave en aftale om. Jeg kan endnu ikke sige, om det bliver på branchens vegne.

Men vi bliver nødt til at se noget bedre dokumentation – eller mere detaljeret.

Det er ikke specifikt nok til, at de kan tjekke op på, om de er enige i Mybankers vurdering – i flere tilfælde er vi ude i fortolkningsspørgsmål.

Hvilke lån, hvilke ydelser, hvordan er de korrekte beregninger?

Den med skudår er dog korrekt! Det er en fejl. Mon ikke mange banker er faldet i den fælde :-)

Det bedste ville være, hvis du kunne sende mig Mybankers undersøgelse – eller den del, der vedrører Ferratum og Kvikautomaten.

[...]

Så har du mulighed for at sende hele eller dele af undersøgelsen?

[...]”

Mandag den 30. maj 2016 kl. 12.19 sendte DR følgende til Ferratums konsulent:

”[...]

Her følger som lovet en uddybning af de enkelte kritikpunkter:

- *Rente i løbetid for lån er et selvopfundet begreb, der må formodes at svare til debitorrente, men de er begge angivet og ikke ens*

Vedrører beregneren af et mikrolån. ”Rente i løbetid for lån” findes ikke som officielt begreb. Hvis man fx vil låne 2.000 kr. i 15 dage, vil rente i løbetid for lån være på 10 %. Det tal er dog ikke et udtryk for renten, men derimod hvor stor en andel af det faste rentebeløb udgør af det samlede kreditbeløb. Der kan altså være tale om vildledning, jf. MFL § 3, især fordi den rente, man skal kunne regne med, nemlig debitorrenten er væsentlig højere. Gælder også Kvikautomaten.

- *Lånets tilbagebetalingsbeløb svarer ikke til ydelsen*
- *Lånets tilbagebetalingsbeløb er konsekvent beregnet forkert*
- Vedrører beregneren af mikrolån. Ved brug af samme eksempel som ovenfor, skal ”lånets tilbagebetalingsbeløb” rettelig være på 2.300 kr. og ikke 2.000 kr. Der er nemlig tale om det samlede kreditbeløb (2.200) plus stiftelsesgebyret (100), og beløbet skal dermed svare til ydelsen, hvad det ikke gør. Fejlen går igen ved andre beregnings-eksempler. *Debitorrente og ÅOP er konsekvent beregnet forkert, fordi 2016 er et skudår*

Det behøver jeg vist ikke uddybe. Gælder også Kvikautomaten.

- *En kredit er i beregningseksemplet fejlagtigt beregnet som et annuitetslån*

Vedrører beregneren af en kredit. Gælder også Kvikautomaten. Det er temmelig kompliceret, så her kopierer jeg en del af forklaringen fra Mybanker:

”Desuden står der i låneberegneren på sitet, at kunden, når han søger, bliver tilbudt en kreditramme mellem 4.000 kr. og 15.000 kr. Ligesom der står, at kreditten ikke er et forbrugslån, men derimod en kredit. Og på selve sitet er der en lille video, der viser, at der faktisk er tale om en kassekredit – og således foretages der ingen nedbringelse af kreditrammen – så det er helt forkert, at der står på sitet, at der skal betales et afdrag. Der skal blot foretages en mindste indbetaling.

Alligevel viser man i låneberegneren ”Dit lån” – et priseksempel, hvor man foretager nedbringelsen som et lån (renter og afdrag) – og det er forkert. For det skal være ved en ÅOP mv. der skal beregnes som 100 % udnyttelse af kreditrammen. Og ikke mindst så kan man ikke se, hvad det koster at foretage en udbetaling på kreditten. Ferratum glemmer at kvantificere (anslå) et vist antal udbetalinger med gebyr (se kravet i Forbrugerombudsmandens juridiske årbog fra 1997 pkt. 2.1.9.3 <http://dokumenter.forbrug.dk/juridisk-aarbog-1997/kap02.htm>) - og jeg kan i øvrigt slet ikke se, at der er medtaget et gebyr for udbetaling i det forkerte markedsføringseksempel – som er lavet for et annuitetslån frem for en kredit.

Og i og med, at der er tale om en tidsubegrænset kredit på et fast kreditmaksimum, der er gældende for hele tiden – det kan man se af forklaringsvideoen på sitet – så skal beregningen af ÅOP foretages i overensstemmelse med kreditaftalelovens beregningsmåde – og der skal således ikke tages højde for indbetalingerne, da indbetalingerne ikke nedbringer (afdrager) kreditrammen.

Der står på html-infositet om kreditten (indsat ovenfor), at den månedlige rente er på 8,5 % - d.v.s. den årlige pålydende rente er på 102 % - for jeg kan kun læse de 8,5 % som en pålydende rente – hvorfor $8,5 \% \times 12 = 102 \%$. Og når den tilskrives hver måned, så er debitorrenten (den effektive rente) på 166,17 %, men Ferratum får selv 103,40 % - hvilket er forkert. Hvis man forestillede sig, at debitorrenten faktisk var på 103,40 %, så svarede det til en pålydende årlig rente på 73,143 %, når renten tilskrives hver måned. Og så bliver beregningsresultat meget afvigende fra Ferratums egne tal, hvis man foretager beregningen som et annuitetslån (hvad det jo ikke er). I øvrigt er det sådan, at foretager man en beregning af ÅOP – når løbetiden er 1 år – iflg. formlen i ÅOP, så kan man også antage, at 1 år er udtryk for 12 mdr. – og så behøver man i formlen for ÅOP ikke tage højde for skudår/ikke-skudår”.

[...]

Og i og med, at der er tale om en tidsubegrænset kredit på et fast kreditmaksimum, der er gældende hele tiden – det kan man se af forklaringsvideoen på sitet – så skal beregningen af ÅOP foretages i overensstemmelse med kreditaftalelovens beregningsmåde – og der skal således ikke tages højde for indbetalingerne, da indbetalingerne ikke nedbringer (afdrager) kreditrammen.

[...]”

DRs mail fortsætter:]

Gebyrets størrelse for at hæve på en kredit står ingen steder (kan dog stå på aftale)

Et gebyrs størrelse skal angives. Vi har brugt meget tid på at finde gebyrets størrelse på hjemmesiden, men uden held. Da vi ikke har set en låneaftale, kan det dog stå der. Gælder også Kvikautomaten.

– *Renteskilt mangler*

Skiltning af standard-omkostninger, også kaldet renteskilt eller rentetavle, mangler, jf. følgende bekendtgørelse [[link til bekendtgørelse om information til forbrugere om priser på låne- og kredittilbud og valutakurser indsat.](#)]

– *Gebyrændringsklausul er ulovlig, jf. kreditaftaleloven*

Hvis man ikke er et pengeinstitut, kan man ikke bare ændre de gebyrer, som skal medtages i ÅOP. Dermed kan Ferratum altså ikke på eget initiativ med 30 dages varsel indføre et nyt gebyr, der skal medtages i ÅOP. Der kan alene indføres et nyt gebyr, hvis det er uden for Ferratums kontrol. Løbende gebyrer, som skal medtages i ÅOP, må heller ikke ændres efter forgodtbefindende. Se kreditaftalelovens § 8: [[link til kreditaftaleloven indsat](#)].

Følgende gælder udelukkende Kvikautomaten:

[...]

Jeg håber, at ovenstående er uddybning nok og vil sætte pris på et svar senest onsdag. ”

Tirsdag den 31. maj 2016 kl. 16.46 svarede konsulenten DR:

”[...]

Da der nu ikke er tid til, at Ferratum kan svare på Mybankers kritik i indslaget, får du her svar på hvert punkt. Disse svar er du i uvildighedens tjeneste velkommen til at offentliggøre på DRs hjemmeside efter programmet.

Som du kan se af svarene, har Mybanker ifølge Ferratum kun fundet en enkelt fejl – sidste punkt omhandlede gebyrændringer. Resten af kritikken er enten Mybankers egne tolkninger eller tolkninger ud fra en forkert præmis.

I morgen skal du modtage et kort statement, som I kan læse op i programmet.

I lyset af, at der – ifølge Ferratum – ikke er kød på Mybankers kritik, hvad skal Ferratum så konkret forholde sig til, så udtalelsen ikke bliver overfladisk? Jeg ser frem til, at du konkretiserer dette.

Og som nævnt stiller [Direktøren] hjertens gerne op til et interview.

[...]

Dette er Ferratums holdninger til Mybankers undersøgelse:

Overordnet

Ferratum følger de gældende regler på området, det er bl.a. kreditaftaleloven, men også den vejledning, der er formuleret af Forbrugerombudsmanden: Markedsføring af forbrugerkredit. Vejledning er udarbejdet med input fra Finans & Leasing, Dansk Kredit Råd, Forbrugerrådet Tænk og Forbrugerombudsmanden, som har formidlet den til branchen. Vejledningen er vedhæftet.

- Rente i løbetid for lån er et selvopfundet begreb, der må formodes at svare til debitorrente, men de er begge angivet og ikke ens.
- Det er en fejlagtig tolkning af reglerne fra Mybankers side, når de påstår, at denne vejledning af forbrugeren er forkert.
- Rente i løbetid er angivet som en hjælp til forbrugeren, der ikke forstår fagudtryk. Rente i løbetid er ikke det samme som debitorrenten, der udregnes pr. år. Da et mikrolån ikke har en løbetid på et år, bliver debitorrenten automatisk misvisende, derfor oplyser vi rente i løbetid, der er de reelle udgifter for forbrugeren.
- Det er vores opfattelse, at det ikke er forbudt at give forbrugeren retvisende uddybende information, det står heller ikke formuleret i markedsføringsloven § 14 a, som vi følger. Det fremgår videre af kreditaftaleloven, at der skal oplyses standardoplysninger, hvilket vi gør.
- Lånets tilbagebetalingsbeløb svarer ikke til ydelsen.
- Lånets tilbagebetalingsbeløb er konsekvent beregnet forkert.
- Mybankers præmis for udregningerne er forkerte.
- Tilbagebetalingsbeløb og ydelse er to forskellige begreber.
- Vi har forsøgt, men kan ikke genskabe Mybankers beregning. Og kan ikke genkende, at der er fejl.
- Det ser dog ud til, at Mybanker har bygget deres beregninger ud fra et forkert grundlag, hvor de har forsøgt at oprette sig som ny kunde - her er der ikke et stiftelsesgebyr. For eksisterende kunder er der et stiftelsesgebyr, det bliver de oplyst om.
- Debitorrente og ÅOP er konsekvent beregnet forkert, fordi 2016 er et skudår
- ÅOP er udregnet korrekt, da skiltning er fra og med den 1. marts 2016 og dermed ikke skal indeholde skuddagen.

- Jvf. kreditaftaleloven skal renten udregnes pr. år, og der skal ikke tages forbehold for skudår ("Hver måned antages at have 30,41666 dage (= 365/12), uanset om der er tale om et skudår." Kreditaftaleloven, bilag 4, stk. 3).
- At medregne skuddagen i standardeksemplet ville være vildledende, da det ville gøre ÅOP kunstigt lavere.
- En kredit er i beregningseksemplet fejlagtigt beregnet som et annuitetslån
- Mybankers udregning er ikke korrekt.
- Vi kan se i DRs uddybning, at Mybankers præmis er, at der ikke er afdrag, hvilket ikke er korrekt. Da der månedligt er et minimumsafdrag på produktet Ferratum Kredit. Det står i Ferratums vilkår og betingelser.
- Gebyrets størrelse for at hæve på en kredit står ingen steder (kan dog stå på aftale)
- Gebyrets størrelse er oplyst på låneaftalen.
- Renteskilt mangler
- Ferratum følger Forbrugerombudsmandens vejledning Markedsføring af forbrugerkredit (er vedhæftet).
- Gebyrændringsklausul er ulovlig, jf. kreditaftaleloven
- Her har Mybanker korrekt fundet en fejl. Banker må gerne ændre gebyrer, som er medregnet i ÅOP, men det må Ferratum ikke, da vi ikke er en bank. Fejlen vil blive rettet hurtigst muligt.
- For en god ordens skyld vil vi oplyse, at ingen kunder er blevet påvirket negativt af denne formulering.
- Dokumenterer ikke den anprisende påstand "klart er blandt de billigste på markedet", jf. kreditaftaleloven
- Det er ikke et krav i kreditaftaleloven.
- Jvf. markedsføringsloven overholder vi den tolkning, som Forbrugerombudsmanden har ved netop at skrive "blandt de billigste" og dermed ikke hævde, at vi altid er billigst.

[...]"

Onsdag den 1. juni 2016 skrev konsulenten følgende til DR:

"[...]

Nu hvor [Direktøren] ikke bliver interviewet, var vores aftale, at vi skulle sende et kort statement, I kunne læse op.

Hvis I plukker fra det lange svar – der ikke var tiltænkt programmet (jeg ved godt, det er for langt til den form) – hvordan kan vi så sikre os, at I udvælger de dele, vi helst vil have fokus på?

[...]"

Samme dag sendte konsulenten en mail bl.a. med følgende udtalelse til DR:

"Ferratum ville gerne have haft mulighed for at medvirke i aftenens udsendelse for at understrege, at vi følger Forbrugerombudsmandens vejledning om markedsføring af forbrugerkredit.

Ferratum mener ikke, Mybanker er en uvildig og troværdig ekspertkilde, bl.a. fordi Mybanker for nyligt har modtaget kritik fra Forbrugerombudsmanden og tjener penge ved at sælge kunder videre til banker.

Mybankers kritik er misforstået og baseret på, hvordan de som privat virksomhed tolker gældende love og regler. Ferratum har kun fundet en enkelt fejl ud af de otte rejste kritikpunkter. Fejlen er nu rettet. ”

Ferratums kommunikationskonsulent skrev den 3. juni 2016 bl.a. følgende til DR:

”Fint, det er noteret i kalenderen, at udsendelsen er den 9.

Som du ved, har Mybanker besluttet sig for at indlevere deres undersøgelse til Forbrugerombudsmanden, så vi kan få adgang til den via aktindsigt.

Da der er flere dages behandlingstid for aktindsigt – og Mybanker først indleverer undersøgelsen kort tid inden udsendelsen – mener vi stadig, at Ferratum bliver kritiseret, uden de har haft mulighed for at få et fyldestgørende overblik overkritikken.

[...]”

Mybankers anmeldelse af Ferratum.dk og Kvikautomaten.dk til Forbrugerombudsmanden er dateret 9. juni 2016. Ferratum fik efterfølgende aktindsigt i undersøgelsen.

De påklagede artikler på dr.dk

Dr.dk bragte den 9. juni 2016 kl. 07.00 (opdateret kl. 10.24) artiklen ”*Undersøgelse: Kviklån-udbydere bryder loven i stor stil*”. Af artiklen fremgår følgende:

”*Otte udbydere af kviklån overtræder markedsføringsloven, viser en undersøgelse, som DRs forbrugerprogram Kontant har lavet i samarbejde med Mybanker. Forbrugerombudsmanden har meldt syv udbydere til politiet.*”

[Underrubrikken er den 27. september 2016 ændret til:

”*Otte udbydere af kviklån overtræder markedsføringsloven, viser en undersøgelse, som DRs forbrugerprogram Kontant har lavet i samarbejde med Mybanker. Forbrugerombudsmanden har allerede inden undersøgelsen anmeldt syv udbydere til politiet*”.

Artiklen fortsætter:]

DRs forbrugerprogram Kontant har sammen med firmaet Mybanker undersøgt, om otte udbydere af kviklån lever op til markedsføringsloven ved at give forbrugerne de rigtige informationer på deres hjemmesider.

Ifølge Mybanker overtræder alle udbyderne loven i større eller mindre grad, og det kniber især med at oplyse de rigtige tal for lånene.

- Det er nogle tal, man skal kunne regne ud. Det svarer til en pølsemænd, der ikke kan lave pølser. Det er forudsætningen for at kunne drive forretning, siger John Norden, partner i Mybanker, til Kontant.

Alle fejl går i samme retning, fortæller John Norden.

- Det interessante er, at det altid er til udbyderens fordel og forbrugerens ulempe.

Resultatet bekymrer Forbrugerrådet Tænk.

- Det er virkeligt betænkeligt og trist, at de ikke overholder markedsføringsloven og særligt på det her område, hvor folk jo hiver rigtigt mange penge op ad lommen. Så jeg håber da, at myndighederne vil kigge dem efter i sømmene, siger Anja Philip, som er formand i Forbrugerrådet Tænk.

Vivus afviser kritik

Kontant har henvendt sig til alle otte udbydere, og tre af dem har ikke svaret. Kvikfinans skriver, at beregneren på deres hjemmeside nu helt vil blive fjernet.

Til gengæld afviser 4Finance, der både ejer Vivus og Zaplo, stort set al kritik og skriver, at de ikke kan finde nogle fejl i deres beregninger.

Samme melding kommer fra Ferratum, der også står bag Kvikautomaten. Desuden mener Ferratum ikke, at Mybanker "er en uvildig og troværdig ekspertkilde, bl.a. fordi Mybanker for nyligt har modtaget kritik fra Forbrugerombudsmanden og tjener penge ved at sælge kunder videre til banker".

Mybanker har ganske rigtigt fået en påtale af Forbrugerombudsmanden, blandt andet fordi det ikke fremgik tydeligt nok, hvad det tjener sine penge på, men Mybanker har nu rettet ind efter kritikken.

Ferratum mener også, at Mybanker har fejlfortolket loven. Det vil Mybanker ikke have siddende på sig og har derfor afleveret hele undersøgelsen af de otte kviklånsudbydere til Forbrugerombudsmanden.

Se de fulde svar fra kviklån-udbydere her:

Udbydere politianmeldt

Forbrugerombudsmanden er allerede meget opmærksom på kviklånsudbydere. Hun mener, at Ferratum - og flere andre kviklån-udbydere – kan have brudt loven. Det viser en aktindsigt, som Kontant har fået.

Her kan man se, at Forbrugerombudsmanden har meldt syv kviklån-udbydere til politiet for overtrædelser af markedsføringsloven, heriblandt de to største selskaber Ferratum og 4Finance, der blandt andet ejer Vivus.

DOKUMENTATION: Se Forbrugerombudsmandens politianmeldelser her [\[link\]](#)”

[Henvisning er den 27. september 2016 ændret til "Dokumentation: se hvem Forbrugerombudsmanden har meldt til politiet her [\[link\]](#)". Artiklen fortsætter:]

- Kontants aktindsigt hos Forbrugerombudsmanden [\[link til Forbrugerombudsmandens afgørelse af 7. juni 2016 om aktindsigt i navnene på de syv kvik-lånsudbydere, som Forbrugerombudsmanden har politianmeldt\]](#)

Rettet den 27. september 2016:

Ovennævnte tekst kunne oprindeligt give den opfattelse, at linket henviser direkte til Forbrugerombudsmandens politianmeldelser. Det er ikke korrekt. Dokumentet viser den aktindsigt, som Kontant har fået hos Forbrugerombudsmanden. Kontant beklager den upræcise formulering.

Forbrugerombudsmanden vil ikke kommentere Kontants og Mybankers undersøgelse, men hun vil - blandt flere tiltag - have strammet op på kreditvurderingen, så færre overhovedet får lov til at tage de dyre kviklån.

- Kreditaftalelovens regel om, at der skal ske en kreditvurdering af os forbrugere, inden vi kan få et lån, overholdes ikke altid. Det er vores opfattelse, og det har vi meddelt branchen, siger Forbrugerombudsmand Christina Toftegaard Nielsen.

Også på et andet punkt vil forbruger-beskyttelsen blive bedre.

Et flertal i Folketinget har nemlig netop vedtaget en betækningsperiode på 48 timer, så man frem over har mulighed for at genoverveje et lån.

Desuden har selveste Google fornylig besluttet med virkning fra den 13. juli at forbyde alle annoncer for kviklån på deres søgemaskine.

Se mere om kviklån i Kontant i aften kl. 21.00 på DR1.

Tip redaktionen på Kontant@dr.dk

Se hvordan kviklånsudbydere bryder loven

Undersøgelsen er lavet af Mybanker for Kontant. Alle fejl er ikke nødvendigvis fundet på hver enkelt udbyder.

Vivus.dk (ejes af 4finance):

[...]

Ferratum.dk:

- Rente i løbetid for lån er et selvopfundet begreb, der må formodes at svare til debitorrente, men de er begge angivet og ikke ens
- Lånets tilbagebetalingsbeløb svarer ikke til ydelsen
- Lånets tilbagebetalingsbeløb er konsekvent beregnet forkert
- Debitorrente og ÅOP er konsekvent beregnet forkert, fordi 2016 er et skudår
- En kredit er i beregningseksemplet fejlagtigt beregnet som et annuitetslån
- Gebyrets størrelse for at hæve på en kredit står ingen steder (kan dog stå på aftale)
- Renteskilt mangler
- Gebyrændringsklausul er ulovlig, jf. kreditaftaleloven

Kvikautomaten.dk (ejes af Ferratum):

- Rente i løbetid for lån er et selvopfundet begreb, der må formodes at svare til debitorrente, men de er begge angivet og ikke ens
- Debitorrente og ÅOP er beregnet forkert, fordi 2016 er et skudår
- En kredit (Ferratums) er i beregningseksemplet fejlagtigt beregnet som et annuitetslån
- Gebyrets størrelse for at hæve på en kredit står ingen steder (kan dog stå på aftale)
- Renteskilt mangler

- Dokumenterer ikke den anprisende påstand ”klart er blandt de billigste på markedet”, jf. kreditaftaleloven

Kvikfinans.dk:

[...]

Artiklen er efterfølgende tilføjet følgende tekst:

”Rettet den 27. september 2016:

I den oprindelige underrubrik (teksten over billedet) kunne man foranlediges til at tro, at Forbrugerombudsmanden foretog sine politianmeldelser i forlængelse af Kontants seneste undersøgelse af kviklån-udbydere. Det er ikke korrekt. Udbyderne er blevet meldt til politiet i kølvandet på Kontants lignende undersøgelse to år før. Kontant beklager den upræcise formulering.”

Dr.dk bragte endvidere den 9. juni 2016 kl. 07.07 (opdateret kl. 10.27) artiklen ”Kviklånsudbydere afviser kritik”. Af artiklen fremgår følgende:

”Kontant har fået foretaget en undersøgelse af otte kviklånsudbydere, der viser, at de bryder markedsføringsloven i stor stil. Flere kviklån-udbydere afviser kritikken. Se deres svar her.

Mybanker har undersøgt otte kviklån-udbydere for forbrugerprogrammet Kontant.

Undersøgelsen viser, at alle otte udbydere bryder markedsføringsloven.

Nedenfor kan du se udbydernes svar på kritikken. Tre udbydere er dog ikke vendt tilbage med deres svar på kritikken.

[...]

Fra Ferratum (ejer også Kvikautomaten):

Ferratum ville gerne have haft mulighed for at medvirke i aftenens udsendelse for at understrege, at vi følger Forbrugerombudsmandens vejledning om markedsføring af forbrugerkredit.

Ferratum mener ikke, Mybanker er en uvildig og troværdig ekspertkilde, bl.a. fordi Mybanker for nyligt har modtaget kritik fra Forbrugerombudsmanden og tjener penge ved at sælge kunder videre til banker.

Mybankers kritik er misforstået og baseret på, hvordan de som privat virksomhed tolker gældende love og regler. Ferratum har kun fundet en enkelt fejl ud af de otte rejste kritikpunkter. Fejlen er nu rettet.

- Rente i løbetid for lån er et selvopfundet begreb, der må formodes at svare til debitorrente, men de er begge angivet og ikke ens.

[Herefter gengives indholdet af Ferratums kommentarer til de enkelte punkter, som det blev sendt til DR den 31. maj 2016.

Artiklen fortsætter med svar fra andre. Af 4Finances svar (vedrørende Vivus og Zaplo) fremgår bl.a. følgende:]

[...]

Ad forkert beregningseksempel pga. skudår:

I henhold til vedhæftede lov nr. 535 (2010-05-26) om "Ændring af lov om kreditaftaler og lov om markedsføring (Ændringer som følge af forbrugerkreditdirektivet)" blev markedsføringslovens § 14 a indført.

I bestemmelsen er der en række krav til, hvilke standardoplysninger der skal fremgå ved et repræsentativt eksempel ved markedsføring af kreditaftaler.

For at klarlægge disse krav, er der til lovændringen udarbejdet bilag, hvoraf det fremgår, hvorledes de forskellige omkostninger skal beregnes. Af bilag 1, afsnit 3, nr. 3 fremgår det således;

"Tidsintervallet mellem de tidspunkter, der anvendes ved beregningen, udtrykkes i år eller brøkdele af et år. Et år antages at have 365 dage (skudår 366 dage), 52 uger eller 12 lige lange måneder. Hver måned antages at have 30,41666 dage (= 365/12), uanset om der er tale om et skudår. " Ved et repræsentativt eksempel, skal der således ikke tages hensyn til, hvorvidt der er tale om et skudår eller ej.

[...]"

Dr.dk bragte endelig den 9. juni 2016 kl. 08.30 (opdateret kl. 14.20) artiklen "*Forbrugerombudsmanden politianmelder syv kviklån-udbydere*". Af artiklen fremgik følgende:

"Forbrugerombudsmanden har politianmeldt syv udbydere af kviklån, heriblandt de to største selskaber, Ferratum og Vivus. Det fortæller DRs forbrugerprogram Kontant. "

Underrubrikken er den 27. september 2016 ændret til:

"Forbrugerombudsmanden har politianmeldt syv udbydere af kviklån, heriblandt de to største selskaber, Ferratum og Vivus. Det sker efter, at DRs forbrugerprogram Kontant for to år siden afslørede mange lovbrud. "

Forbrugerombudsmanden Christina Toftegaard Nielsen vil begrænse de populære, men også meget dyre kviklån, der blandt andet er karakteriseret ved en meget kort løbetid, en meget høj rente og ingen sikkerhedsstillelse.

Derfor har hun anmeldt syv udbydere af kviklån til politiet for forskellige overtrædelser af markedsføringsloven, viser en aktindsigt, som DRs forbrugerprogram Kontant har fået.

Anmeldelserne er kommet i kølvandet på et Kontant-program for to år siden, der fortalte, at mange kviklån-udbydere brød markedsføringsloven ved ikke at give forbrugerne de rigtige informationer på deres hjemmesider.

Alle potentielle overtrædelser fandt sted i 2014, og det drejer sig om følgende firmaer:

1. Ekspres Bank A/S
2. Agency ApS
3. Bonavent Invest A/S
4. Ferratum Denmark ApS (ejer også Kvikautomaten)
5. 4Finance ApS (ejer Vivus og Zaplo)
6. Mobillån Danmark Aps (under frivillig likvidation)

Forbrugerombudsmanden ønsker ikke at oplyse præcist hvilke forhold, som hun har politianmeldt udbydere for. Men ifølge Ferratum er de blevet anmeldt for en bagatel.

- Kontant gjorde os opmærksom på, at debitorrenten (effektiv rente: red.) var angivet som et beløb og ikke en procent. Det er en meget lille fejl, som kun stod på hjemmesiden i to uger, og som blev rettet med det samme, da vi hørte om den, siger Ferratums nordiske direktør, [Direktøren], til Kontant.

[...]

DOKUMENTATION: Se Forbrugerombudsmandens politianmeldelser her [link]

[Henvisning er den 27. september 2016 ændret til: "DOKUMENTATION: Se hvem Forbrugerombudsmanden har meldt til politiet her [link]". Artiklen fortsætter:]

– Kontants aktindsigt hos Forbrugerombudsmanden [link til Forbrugerombudsmandens afgørelse af 7. juni 2016 om aktindsigt i navnene på de syv kvik-lånsudbydere, som Forbrugerombudsmanden har politianmeldt]

Rettet den 27. september 2016:

Ovennævnte tekst kunne oprindeligt give den opfattelse, at linket henviser direkte til Forbrugerombudsmandens politianmeldelser. Det er ikke korrekt. Dokumentet viser den aktindsigt, som Kontant har fået hos Forbrugerombudsmanden. Kontant beklager den upræcises formulering.

Kreditvurdering skal strammes op

[...]

Håb forude

I det hele taget går det den rigtige vej med forbrugerbeskyttelsen på området for kviklån.

Et flertal i Folketinget har netop vedtaget en betækningsperiode på 48 timer, så man frem over har mulighed for at genoverveje et lån. I tilgift må låneudbyderen i de 48 timer ikke kontakte den potentielle kunde.

Ifølge Forbrugerrådet Tænk er stramningen et skridt i den rigtige retning.

- Det er rigtig godt, at der nu er kommet denne her betækningsperiode. Vi ved nemlig, at 40 procent faktisk fortryder, at de har taget et hurtigt og dyrt lån, så der kan man lige få lov at stoppe sig selv, siger Anja Philip, formand i Forbrugerrådet Tænk.

Kigger man ud over Danmarks grænser, har selveste Google fornylig besluttet med virkning fra den 13. juli at forbyde alle annoncer for kviklån – på engelsk: payday loans - på deres søgemaskine.

Se kontant i aften kl. 21.00 på DR 1. ”

Den påklagede udsendelse på DR1

DR1 bragte den 9. juni 2016 kl. 21.00 i forbrugermagasinet Kontant udsendelsen ”Brugtvognsforhandler forgælder ung mand”.

I udsendelsen følger seeren en case, hvor en 21-årig mand to gange har købt en bil og i den forbindelse optaget billån. Ingen af de to lån er optaget hos Ferratum. Udsendelsen omtaler også generelt udbydere af kviklån, herunder Ferratum.

Tidskoderne er Pressenævnets tidsangivelser for, hvornår noget cirka fremgår af udsendelsen. Af udsendelsen fremgår bl.a. følgende:

”[Tidskode 00.00-00:23]

Programvært: Op imod 150.000 unge i vores land har taget alt for mange lån og kæmper dagligt med at komme af med gælden. I aften viser jeg, hvor galt det kan gå, når gældsfølden klapper om en sårbar ung mand, uden at han har set det komme, og så konfronterer jeg ham, der har tjent godt på det unge menneske.

[Tidskode 03:28-03:56]

Speak: De er nærmest over det hele – reklamer, der lokker med hurtige og nemme lån.

[*Der vises reklame fra Ferratum med følgende speak: ”Ferratum bringer mennesker og penge sammen. Lån fra mobilen – nemt og hurtigt hvor end du er”.]*

Speak: Det er lettere end nogensinde før at låne penge, og det skaber gæld især hos de unge.

[*Der vises reklame fra Ferratum med følgende speak: ”Hos Ferratum kan du låne op til 15.000 kr. Du får svar med det samme”.]*

[Tidskode 05.53-06.06]

Speak: Det er Forbrugerombudsmanden, der holder øje med, om oplysningerne [fra udbyderne] er korrekte.

Christina Toftegaard Nielsen, Forbrugerombudsmand: Det er vigtigt for os forbrugere, at vi kan se, hvad det koster os at tage et lån. Og derfor er det også et område, vi har haft fokus på – i hvert fald i de senere år.

[Tidskode 06:08-08:08]

Programvært: Men kan man nu også altid stole på den information, man får fra udbyderne af kviklåns hjemmesider. Det vil jeg gerne tjekke, og jeg har brug for lidt hjælp til at få gjort det. Den kan jeg få hos Mybanker, der ligger her i Amaliegade i København.”

[*Man ser værtten gå ind i Mybankers lokaler.]*

Programvært: John, hvad er det præcis, I skal hjælpe os med at tjekke?

John Norden, partner, Mybanker: Vi skal se, om de her selskaber lever op til markedsføringsloven. Det er, hvordan de skilter, og hvordan priserne er beregnet, sådan så vi kan se, om det som forbrugerne har brug for at vide er skiltet rigtigt. Så det bliver lidt spændende.

Programvært (henvendt til John Norden): Det gør det. *Programvært (henvendt til kameraet):* For to år siden der lavede Kontant præcis sådan et tjek. Og dengang der var den helt gal.

Speak: I samarbejde med MyBanker undersøgte vi 11 af de største hjemmesider, der tilbød kviklån.

Klip fra Kontant fra 2014 med følgende speak: Kvikautomaten er eget af Ferratum. Her finder vi de samme fejl.

Speak (tilbage i 2016-udsendelsen): Mybanker har 16 år på bagen, og John Norden optræder ofte i medierne som ekspert i privatøkonomi. Mybanker lever nemlig af at sammenligne lån og på den måde hjælpe forbrugerne med at finde de bedste tilbud.

John Norden, klip fra Kontant fra 2014: Der er rigtig mange tilfælde, hvor du bliver vildledt på grund af manglende information.

Speak (tilbage i 2016-udsendelsen): Vores test for to år siden viste, at alle 11 kviklånudbydere overtrådte loven.

John Norden, klip fra Kontant fra 2014: Fælles for dem er, at de prøver at gøre sig billigere, end de egentlig er.

Speak (tilbage i 2016-udsendelsen): Og det fik den daværende forbrugerombudsmand op på mærkerne.

Henrik Øe, daværende forbrugerombudsmand, klip fra Kontant i 2014: Det synes jeg lyder foruroligende, og jeg vil nu iværksætte min egen undersøgelse af det for at se, at reglerne – som jo er meget vigtige – bliver overholdt.

Speak (tilbage i 2016): Denne her gang vil vi undersøge syv hjemmesider, der alle tilbyder kviklån og en enkelt side, der henviser til udbydere. Mybanker er allerede i fuld gang.

Elisabeth Arendt, partner hos Mybanker: Og låneydelsen er 7.725 kr. Og der kan man allerede se her, at der er noget helt galt.

Programvært: Jeg er spændt på at få det endelige resultat.

[Tidskode 13:30-15:55]

Programvært: Jeg skal tilbage til Mybanker for at se, hvordan det er gået med vores undersøgelse af otte kviklånudbydere. Jeg har taget en stor flot planche med og nogle smiley-klistermærker til bedre at kunne illustrere.

[...]

Speak: De fleste udbydere har en beregner på hjemmesiden, så kunderne kan prøve sig frem og se præcist, hvor meget et lån koster. Men ifølge John Norden fungerer beregneren langt fra altid, som den skal.

Programvært: Hvad er problemet?

John Norden: Problemet er, at de regner forkert. Tager det forkerte tal, og dermed så bliver forudsætningerne for, at kunderne kan se, hvad det hele drejer sig om fuldstændig forkvaklet. Og så er der lige det, at det faktisk er ulovligt.

Programvært (smiler): Det er lige en detalje.

John Norden: En lille detalje.

Programvært: Men hvordan kan man regne forkert på sådan noget? Er det svært at regne ud?

John Norden: Nej, det er noget, man skal. Altså, det svarer til en pølsemænd, der ikke kan lave pølser. Altså, det er en forudsætning for at drive forretning.

Speak: Jeg har bedt Mybanker om at vurdere udbyderne af kviklån i tre kategorier.

Programvært: John, nu skal vi have sat smileyer på min fine planche her.

Speak: En glad gul smiley, hvis de overholder loven. En sur gul smiley, hvis de overtræder den, men i mindre grad. Og en meget sur rød smiley, hvis der er tale om mere grove brud på lovgivningen.

[På skærmen vises, at John Norden sætter henholdsvis sure gule og sure røde smileys ud for virksomhederne på planchen. Ferratum får en rød smiley.]

Speak: Og så går det slag i slag med skiftevis sure gule og sure røde smileys.

[...]

Speak: Ifølge Mybanker overtræder alle otte udbydere faktisk lovgivningen i større eller mindre omfang.

John Norden: Der er meget behov for, at der bliver statueret nogle eksempler.

[På skærmen vises, at værten peger på planchen med smileys.]

Programvært: Det dér, det er i hvert fald ikke godt nok, hva’.

John Norden: Nej, det er ikke godkendt.

Speak: De mange beregningsfejl går i samme retning.

John Norden: Det interessante er, det er altid til udbyderens fordel og til forbrugerens ulempe. Så, Så, det.

Vært: Det var pudsigt, hva’.

John Norden: Det var tilfældigt uheldigt.

Programvært: Resultatet bekymrer forbrugerrådet Tænk.

Anja Philip, formand, Forbrugerrådet Tænk: Det er jo virkelig betænkeligt og trist, at de ikke overholder den markedsføringslovgivning, som der er. [...]

[Tidskode 16:20-17:21]

Programvært: [...] Vivus og Zaplo, der har samme ejer, afviser stort set al kritik og siger, at de ikke kan finde nogen fejl ved deres beregninger. På samme linje er Ferratum, som også står bag Kvikautomaten. De afviser syv ud af otte konkrete kritikpunkter.

Programvært: Desuden mener Ferratum ikke, at Mybanker, og jeg citerer: ”er en uvildig og troværdig ekspertkilde, bl.a. fordi Mybanker for nylig har modtaget en kritik fra Forbrugerombudsmanden og tjener penge ved at sende kunder videre til banker. ”

Speak: Men Mybanker tjener faktisk også penge på at sende kunder videre til kviklånudbydere. Og Mybanker har ganske rigtig fået en påtale af Forbrugerombudsmanden bl.a. fordi det ikke fremgik tydelig nok, hvad de tjener deres penge på. Men Mybanker har nu rettet ind efter kritikken.

Programvært: Ferratum mener også, at Mybanker fejlfortolker loven. Det vil Mybanker ikke have siddende på sig, så de har nu afleveret hele undersøgelsen til Forbrugerombudsmanden.

[Tidskode 17:30-17:48]

Programvært: Der er sket en ny udvikling i sagen [siden Kontants omtale i 2014]. Jeg har netop fået aktindsigt hos Forbrugerombudsmanden. Og det viser sig, at hun har meldt syv udbydere af kviklån til politiet for overtrædelse af markedsføringsloven, heriblandt Ferratum og Vivus.

[Tidskode 27:35-27:52]

Speak: Hvis du også nogle gange synes, at det kan være svært at overskue din økonomi, så har vi samlet 15 gode råd, som du kan læse på vores hjemmeside og Facebook-side. ”

Ferratum klagede den 15. juli 2016 til DR over udsendelsen på DR1 og artiklerne på dr.dk. Af klagen fremgår det bl.a.:

”[...]

I artiklen Undersøgelse: Kviklån-udbydere bryder loven i stor stil [link til artikel] sammenkædes Forbrugerombudsmandens sag fra 2014 i underrubrikken med den nuværende Kontant udsendelse – og det kommer dermed urigtigt til at fremstå som om, DRs udsendelse nu har medført en anmeldelse hos Forbrugerombudsmanden.

[...]

I artiklen Forbrugerombudsmanden politianmelder syv kviklån-udbydere [link til artikel] er underrubrikken fordrejende, da det umiddelbart fremstår som om, Forbrugerombudsmanden NU ha anmeldt virksomhederne.

[...]”

DR bekræftede samme dag modtagelsen. Af deres autosvar fremgik det bl.a.:

”Vi behandler din klage og sender dig et svar så hurtigt som muligt, senest inden 4 uger. ”

Ferratum spurgte bl.a. ved mail af 22. august 2016 DR til klagens status. Redaktionschefen i DR Fakta (den afdeling, der var ansvarlig for Kontant) svarede den 29. august 2016 bl.a. følgende:

”[...]

Først skal jeg meget beklage den sene tilbagemelding. Klagen er først havnet hos Kontant i fredags [den 26. august 2016], men vi bestræber os på at lave en hurtig behandling. Jeg har møde med redaktionen i morgen, tirsdag, og så forventer jeg at levere svar inden ugens udgang. ”

Ferratum klagede den 2. september 2016 til Pressenævnet, der tog kontakt til DR, da nævnet som udgangspunkt ikke kan behandle en klage, førend DR har truffet afgørelse i sagen. Af DRs svar af 8. september 2016 til nævnet fremgår det bl.a.:

”[...]

Jeg meddelte Ferratum fredag i sidste uge [2. september 2016], at vi skal bruge nogle flere dage på besvarelsen. [...] Jeg vil tro, at der er 3-4 arbejdsdage endnu inden, at den har været hele vejen rundt. ”

DR besvarede klagen 14. september 2016 og ændrede underrubrikkerne den 27. september 2016. Ferratums klage over DRs afgørelse er modtaget i Pressenævnet den 6. december 2016.

Vedrørende Mybanker

Af Mybankers hjemmeside mybanker.dk fremgår det bl.a., at:

”Mybanker.dk tjener penge ved at formidle kontakt mellem dig som bruger og de pengeinstitutter og finansieringsselskaber (udbydere), som har deres logo på vores sammenligningslister.”

2 Parternes synspunkter

2.1 Ferratums synspunkter

Til DRs sagsbehandling har Ferratum indledningsvis bemærket, at DR ikke har været i stand til at overholde deres egen svarfrist. Ferratum indsendte således sin klage 15. juli 2016 og fik svar 14. september 2016.

Til indholdet af DRs omtale har Ferratum anført, at selskabet anerkender DR Kontants rolle som forbrugernes vogter, men at det ikke ændrer ved, at Ferratum driver virksomhed i overensstemmelse med de gældende regler på området. Kontant genbruger samme vinkel og kilder, som de tidligere har benyttet.

– Kildekritik

Ferratum har anført, at en kritisk omtale i udsendelser som Kontant kan have stor indvirkning på virksomheder, og at de presseetiske regler om forelæggelse af skadelige og agtelsesforringende oplysninger i særlig grad stiller krav til redaktionens afprøvning af både informationer og kilder. Det har DR ikke efterlevet i denne sag. Samtidig har DR ikke i tilstrækkeligt omfang udvist den nødvendige kritik over for nyhedskilderne.

Virksomheden Mybanker er afsender på en undersøgelse, der ligger til grund for DR Kontants fokus på kviklån i udsendelsen. Mybankers direktør John Norden optræder i udsendelsen som ekspert. Det rejser to problemer:

For det første må John Nordens deltagelse i udsendelsen anses som et partsindlæg, da Mybanker har en interesse i at skabe debat om kviklån og henvise til deres hjemmeside for derved at få mange besøgende. Mybankers ”beregninger” er udelukkende en sammenstilling af, hvilke lån der er dyre og billige. Denne ydelse kan også findes hos andre udbydere. Mybankers påtale fra Forbrugerombudsmanden i februar 2016 illustrerer, at Mybanker ikke er nogen uvildig kilde. Påtalen var for ikke at leve op til markedsføringsloven. Mybanker har en interesse i at lokke kunder til deres hjemmeside, ligesom det fremgår af mybanker.dk, at ”Mybanker.dk tjener penge ved at modtage henvisningsprovision fra banker repræsenteret på vores hjemmeside.”

Ferratum har videre henvist til Jyske Bank direktørs vurdering af John Norden i artiklen ”Jyske Bank i frontalangreb på Mybanker” på borsen.dk den 24. marts 2009.

For det andet bør John Norden ikke blive præsenteret som ekspert. Ifølge John Nordens CV på LinkedIn har han en diplomuddannelse fra Handelshøjskolen (HD). Det fremgår ikke af John Nordens CV, at han har særlige forudsætninger for at udtale sig om markedsføringsloven og kreditaftaleloven. Det fremgår heller ikke, om Mybankers organisation omfatter personer, der er eksperter i disse love. John Nordens uddannelse og erfaring danner således ikke et tilstrækkeligt grundlag for at lade ham optræde som ekspertkilde. DR havde al mulig grund til at betvivle Mybankers faglige kompetence i researchforløbet, og de burde derfor ikke have brugt virksomhedens direktør som ekspertkilde.

Ferratum har anført, at DR Kontant som minimum burde have efterprøvet Mybankers undersøgelse og John Nordens grove og dømmende udsagn hos en juridisk ekspert, inden Ferratum i udsendelsen blev udråbt som lovbryder.

Ferratum har henvist til tre navngivne kilder, der ifølge Ferratum havde været oplagte at kontakte. Der er henvist til en professor ved CBS, en cand.merc.jur. hos brancheforeningen for rådgivende kreative erhverv, Kreativitet & Kommunikation, og professoren i Konkurrence- og Markedsføringsret ved Københavns Universitet.

Ferratum udråbes som lovbryder af John Norden ved følgende udsagn: *"Ifølge Mybanker overtræder alle udbyderne loven i større eller mindre grad", "Det svarer til en pølsemænd, som ikke kan lave pølser. Det er en forudsætning for at drive forretning"* og programværtens udsagn *"Ifølge Mybanker overtræder alle otte udbydere faktiske lovgivningen i større eller mindre omfang."*

– Forelæggelse

Ferratum har anført, at DR den 25. maj 2016 tog kontakt, og at Ferratum gerne ville stille op til interview, hvis Ferratum på forhånd kunne se kritikken.

DR sendte den 26. maj 2016 kritikpunkterne i punktform, hvilket Ferratum øjeblikkeligt bad om at få uddybet. DR indvilgede den 27. maj 2016 i at sende en uddybning af kritikken. Da flere af punkterne var baseret på udregninger, var det nødvendigt for Ferratum at se disse udregninger for at efterprøve dem, og at se links til det website, hvor de påståede fejl skulle optræde. Ferratum modtog aldrig disse udregninger og links.

Den 30. maj 2016 modtog Ferratum en kortfattet uddybning af kritikken fra DR, men de konkrete beregninger fra Mybanker fremgik ikke. Samme dag trak DR Kontant telefonisk tilbuddet om et interview tilbage pga. tidspres i udsendelsen. Ferratum havde dermed reelt kun haft to dage til at vende tilbage med et svar på kritikken.

Ferratum sendte den 31. maj 2016 svar på kritikpunkterne, men efterspurgte stadig muligheden for at få lov at se links og beregninger, der dokumenterede kritikken. DR indvilligede i at lægge Ferratums modsvar på dr.dk.

Ferratum har ikke bedt om at se dokumentations- og researchmateriale, men alene om at få eksempelvis links til de præcise sider på Ferratums hjemmeside, hvor Ferratum blev beskyldt for at have lavet fejl. Dette blev gang på gang afvist af DR med henvisning til, at Mybanker ikke ville udlevere det. DR Kontant har heller ikke været villige til at udlevere den del af Mybankers undersøgelse, der omhandler Ferratum.

Efter dialogen indvilligede DR Kontant i, at Ferratum kunne sende en kort skriftlig udtalelse, der skulle læses op i udsendelsen. Ferratum fremsendte denne udtalelse den 1. juni 2016. I den færdige udsendelse er det dog blot en lille del af slutningen på udtalelsen, der blev læst op. Ferratum fik ikke ordentlig mulighed for et modsvar i udsendelsen, ligesom tilbuddet om et båndet interview blev trukket tilbage.

Den 9. juni 2016 blev det i artiklen *"Undersøgelse: Kviklån-udbydere bryder loven i stor stil"* oplyst, at Mybanker havde indleveret undersøgelsen til Forbrugerombudsmanden. Dette er ikke korrekt. Ferratums kommunikationsbureau tog samme dag kontakt til Forbrugerombudsmanden, der oplyste, at de endnu ikke havde modtaget undersøgelsen.

Det fremgår af en aktindsigt, som Ferratum har fået af Forbrugerombudsmanden i Mybankers undersøgelse, at Mybankers undersøgelse og beregninger er gennemført på mindre end 24 timer.

Ifølge Ferratum skyldes en række af de påståede lovbrud regnefejl, misforståelser af lånevilkår, fejlfortolkninger af markedsføringsloven, manglende viden om Forbrugerombudsmandens retningslinjer vedr. kreditlån og lignende.

– *Artiklernes under- og mellemrubrikker*

Ferratum har anført, at Forbrugerombudsmandens sag fra 2014 i artiklen *"Undersøgelse: Kviklån-udbydere bryder loven i stor stil"* sammenkædes med den påklagede udsendelse, og derfor kommer det urigtigt til at fremstå som om, DRs udsendelse fra 2016 har medført en anmeldelse hos Forbrugerombudsmanden.

I mellemrubrikken står *"Otte udbydere af kviklån overtræder markedsføringsloven, viser en undersøgelse, som DRs forbrugerprogram Kontant har lavet i samarbejde med Mybanker. Forbrugerombudsmanden har meldt syv udbydere til politiet"*. Dette er fordrejende, da det umiddelbart fremstår som om, Forbrugerombudsmanden nu har anmeldt virksomhederne, og at det ikke fremgår klart, om det er en ny sag. Det er først længere nede i artiklen, det fremgår, at der er tale om en to år gammel sag, ligesom det her oplyses, at der endnu ikke er rejst sigtelse i nogen af sagerne.

Mellemrubrikken *"Se hvordan kviklånsudbydere bryder loven"* er heller ikke korrekt, da det endnu ikke er afgjort, hvorvidt der er tale om lovbrud.

I artiklen *"Forbrugerombudsmanden politianmelder syv kviklån-udbydere"* er underrubrikken ifølge Ferratum fordrejende: *"Forbrugerombudsmanden har politianmeldt syv udbydere af kviklån, heriblandt de to største selskaber, Ferratum og Vivus. Det fortæller DRs forbrugerprogram Kontant."*

Det fremstår umiddelbart som om, Forbrugerombudsmanden i 2016 har anmeldt virksomhederne. Det er uklart, om det er en ny sag. Man skal temmelig langt ned i artiklen, før det fremgår, at der er tale om en to år gammel sag, ligesom det ikke fremgår, at der ikke er rejst sigtelse i nogle af sagerne.

Endvidere er teksten *"DOKUMENTATION: Se Forbrugerombudsmandens politianmeldelser her: [Link:] Forbrugerombudsmandens politianmeldelser"* også misvisende, da den linker til Kontants ansøgning om aktindsigt. Der er således ikke tale om Forbrugerombudsmandens politianmeldelse. En korrekt formulering ville angive, at Forbrugerombudsmanden havde besvaret Kontants ansøgning om aktindsigt.

2.2 DRs synspunkter

DR har beklaget den lange sagsbehandlingstid hos DR. Til de enkelte klagepunkter har DR anført, at forbrugslån er et af de temaer, DR Kontant får flest henvendelser fra brugerne på. Ifølge Trygfonden og Forbrugerrådet Tænks undersøgelse er kviklån en af de væsentligste årsager til de unges økonomiske problemer. Antallet af kviklån er i perioden 2010-2014 steget fra 20.00 til 140.000 årligt. Derfor valgte DR i den påklagede udsendelse at sætte fokus på en ung mand og hans gældsproblemer.

– *Kildekritik*

DR har bestridt, at Mybankers kritik er et partsindlæg. DR har afvist, at man ikke burde have betegnet John Norden som ekspert.

Ifølge DR fremgår det af udsendelsen, at DR havde anmodet Mybanker om at lave en analyse af, om otte udbydere af kviklån overholdt gældende regler på området. DR har valgt at benytte Mybanker, da Mybanker tidligere har lavet en lignende undersøgelse for DR, der førte til, at Forbrugerombudsmanden politianmeldte en række kviklånsudbydere, herunder Ferratum. Mybanker tilbyder bl.a. juridisk rådgivning til den finansielle sektor om netop de forhold, Mybanker undersøgte for Kontant. Mybanker er en

af de oftest anvendte kilder af medierne i Danmark, når de skal bruge en ekspert i private finansielle forhold. John Norden fremgår i en søgning i Infomedia i perioden fra 2012-2016 årligt gennemsnitligt i ca. 1.000 artikler.

DR lægger ikke i udsendelsen skjul på, at Mybanker er en privat virksomhed, som har det som sit forretningsområde at sammenligne lån for forbrugere, og at de bl.a. får deres indtægter fra at sende kunder videre til banker og kviklånsudbydere. Seerne kan således på et oplyst grundlag selv vurdere troværdigheden af Mybankers kritik af Ferratum.

Det forhold, at Mybanker opnår omtale af og en mulig forøget interesse for deres virksomhed ved at medvirke i udsendelsen, kan efter DRs opfattelse ikke i sig selv medføre, at DR ikke kan bruge John Norden fra Mybanker som ekspertkilde. Mybanker udtalte sig om et emne, som klart ligger inden for Mybankers virksomhedsområde, og der foreligger et konkurrenceforhold mellem Mybanker og Ferratum. Forbrugerrådet Tænk valgte også at udtale sig i udsendelsen på baggrund af analysen.

Endelig anføres det, at DR i overensstemmelse med det almindelige princip om redaktørens redigeringsret også har ret til at beslutte, hvilke kilder man vil bruge i udsendelsen. Det forhold, at DR muligvis kunne have valgt at bruge andre kilder end Mybanker gør ikke, at udsendelsen er i strid med god presseskik.

– Forelæggelse

DR har bekræftet Ferratums gengivelse og har henvist til, at DR ved mail af 26. og 27. maj 2016 sendte en uddybende oplysning af Mybankers konkrete kritikpunkter og med en opfordring til Ferratum om at stille op til interview senest den 1. juni 2016 om formiddagen. DR fremlagde i den forbindelse alle kritikpunkter for Ferratum.

DR kunne ikke fremsende en kopi af Mybankers analyse til Ferratum, da Mybanker havde betinget sig, at analysen ikke blev udleveret til tredjemand.

Ferratums svar på Mybankers kritik blev offentliggjort på dr.dk i artiklen "*Kviklån-udbydere afviser kritik*". I Kontant-udsendelsen henviser DR til dr.dk og Facebook. Artiklen var på forsiden af dr.dk.

Den 1. juni 2016 fremsendte Ferratum en udtalelse, som DR kunne læse op i udsendelsen. Det fremgår bl.a. af udsendelsen, at Ferratum afviser syv ud af de otte kritikpunkter, at Ferratum bestrider, at Mybanker er uvildig og troværdig ekspertkilde, bl.a. fordi, Mybanker har fået kritik fra Forbrugerombudsmanden, at Mybanker fejlfortolker loven og at Mybanker tjener penge på at sende sine kunder videre til banker. Sidstnævnte bliver suppleret med en speak fra udsendelsens vært med, at Mybanker også tjener penge på at sende kunder videre til kviklånsudbydere. Det er således DRs opfattelse, at DRs gengivelse af Ferratums svar på den rejste kritik klart ligger inden for rammerne af mediets frie redigeringsret.

Det er DRs vurdering, at ovennævnte forelæggelser har givet Ferratum tilstrækkelig indsigt i grundlaget for Mybankers kritik, og at Ferratum har fået rimelig mulighed for at forholde sig til den fremsatte kritik. Ferratum har ikke krav på at få udleveret kopi af DRs dokumentations- og researchmateriale, men alene på at få forelagt de oplysninger, som kan være skadelige, krænkende eller virke agtelsesforringende, hvilket klager har fået i denne sag.

Ferratum har endvidere fået rimelig tid til at forholde sig til kritikken, da Ferratum har haft syv dage til at gennemgå Mybankers kritik og meddele DR, om de ville stille op til et interview eller komme med et skriftligt svar til DR.

For så vidt angår undersøgelsen, har DR anført, at DR bestilte analysen hos Mybanker flere dage før, at DR modtog de første delsvær den 20. maj 2016, og den færdige analyse blev først leveret til DR den 26. maj 2016.

Endelig har DR anført, at en kritiseret part ikke har krav på at medvirke i en tv-udsendelse. Det er i overensstemmelse med princippet om mediets frie redigeringsret at beslutte, om en part skal have tilbudt et interview, eller om mediet vil læse en udtalelse op. Det var efter DRs opfattelse ikke relevant at nævne, at Ferratum gerne ville stille op til et interview. Ifølge DR henviste de i tv-programmet til dr.dk og Facebook, hvor artiklen var at finde på forsiden af dr.dk.

– *Artiklernes under- og mellemrubrikker*

DR har anført, at overskrifterne *"Undersøgelse: Kviklån-udbydere bryder loven i stor stil"* og *"Forbrugerombudsmanden politianmelder syv kviklån-udbydere"* har dækning i artikelteksterne.

Underrubrikken *"Otte udbydere af kviklån overtræder markedsføringsloven, viser en undersøgelse, som DRs forbrugerprogram Kontant har lavet i samarbejde med Mybanker. Forbrugerombudsmanden har meldt syv udbydere til politiet."* blev dog den 27. september 2016 ændret. Samtidig blev artiklen påført en rettelsestekst. Det er DRs vurdering, at den oprindelige underrubrik ikke er faktuel forkert, da det er ubestridt, at Forbrugerombudsmanden har politianmeldt syv kviklån-udbydere. Det fremgår videre indirekte af artiklens tekst, at politianmeldelserne er sket uafhængigt af Mybankers nye undersøgelse. DR har dog erkendt, at læseren kunne foranlediges til at tro, at politianmeldelsen var sket på baggrund af den nye undersøgelse. Det er ikke korrekt, og selvom der ikke er tale om en fejl af betydning, har DR rettet underrubrikken.

DR har oplyst, at DR den 27. september 2016 ændrede underrubrikken *"Forbrugerombudsmanden har politianmeldt syv udbydere af kviklån, heriblandt de to største selskaber, Ferratum og Vivus. Det fortæller DRs forbrugerprogram Kontant."*

DR har også den 27. september 2016 ændret henvisningerne til aktindsigten i Forbrugerombudsmandens politianmeldelse under *"Dokumentation"* i begge artikler. Efter DRs opfattelse var den oprindelige formulering upræcis, men ikke i strid med de vejledende regler for god presseskik.

3 Pressenævnets begrundelse og afgørelse:

I sagens behandling har følgende nævnsmedlemmer deltaget: Martin Lavesen, Hans Peter Blicher, Lene Sarup og John Meinert Jacobsen.

Låneudbyder Ferratum har klaget over DRs omtale af en undersøgelse, som Mybanker har lavet for DR.

Kompetence

Pressenævnet bemærker indledningsvis, at nævnet kan træffe afgørelse i sager om god presseskik, jf. medieansvarslovens § 34, og hvorvidt et medie efter reglerne i lovens kapitel 6 er forpligtet til at offentliggøre et genmæle. Det falder uden for nævnets kompetence at tage stilling til, hvorvidt markedsføringsloven og kredittaleloven er tilsidesat. De spørgsmål henhører under Forbrugerombudsmanden og domstolene. Pressenævnet tager ikke stilling til de forhold, men behandler Ferratums klage over, at DR har tilsidesat de vejledende regler for god presseskik.

God presseskik
– *Kildekritik*

Ferratum har klaget over DRs brug af virksomheden Mybanker og Mybankers partner, John Norden, som uvildige kilder. Ifølge Ferratum må Mybankers partner snarere betragtes som part end som en uvildig ekspert, og DR burde derfor navnlig have indhentet yderligere udtalelser fra en juridisk ekspert.

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. Kritik bør udvises over for nyhedskilderne, i særdeleshed når disses udsagn kan være farvet af personlig interesse eller skadevoldende hensigt, jf. punkt A. 1 og A. 2.

Ifølge Mybankers hjemmeside.dk fremgår det, at *"Mybanker.dk tjener penge ved at modtage henvisningsprovision fra banker repræsenteret på vores hjemmeside."*

Pressenævnet lægger til grund, at virksomheden Mybanker blandt andet modtager henvisningsprovision fra banker. Ifølge DRs udsendelse fremgår det, at *"Mybanker tjener også penge på at sende kunder videre til kviklånsudbydere"*. Pressenævnet har ikke kendskab til, hvilke kviklånsudbydere Mybanker.dk samarbejder med. Nævnet lægger imidlertid til grund, at Mybanker og direktør John Norden kan have en interesse i, at forbrugere optager lån hos deres samarbejdspartnere, herunder banker og bestemte kviklånsudbydere, der genererer en henvisningsprovision til Mybanker.

Det fremgår af Kontant-udsendelsen og artiklerne *"Undersøgelser: Kviklånsudbydere bryder loven i stor stil"* og *"Kviklånsudbydere afviser kritik"*, at Mybanker ifølge Ferratum ikke *"er en uvildig og troværdig ekspertkilde, bl.a. fordi Mybanker for nylig har modtaget en kritik fra Forbrugerombudsmanden og tjener penge ved at sende kunder videre til banker."*

Pressenævnet finder herefter, at det må have været klart for seerne og læserne, at Mybanker og John Nordens udtalelser kunne være farvet af personlig interesse.

Ferratum gjorde den 30. maj 2016 blandt andet indsigelse over for Mybankers udregning af den årlige omkostning i procent (ÅOP). Ifølge Ferratum skulle skuddagen ikke medregnes, som Mybanker påstod. Af kreditaftalelovens formulering fremgår det, at *"Hver måned antages at have 30,41666 dage (= 365/12), uanset om der er tale om et skudår"* (bilag 1, stk. 3, nr. 3 i lovebekendtgørelse nr. 1336 af 26. november 2015 om kreditaftaler), ligesom en anden låneudbyder (4Finance) over for DR har gjort samme indsigelse. Pressenævnet kan ikke tage stilling til, hvorvidt kreditaftalelovens bestemmelser er overholdt. På baggrund af de konkrete indsigelser mod Mybankers undersøgelse finder Pressenævnet imidlertid, at det havde været hensigtsmæssigt, om DR havde kontrolleret Mybankers oplysninger yderligere, eventuelt ved at indhente en sekundær vurdering af Mybankers undersøgelse.

Da Mybankers samarbejde med andre låneudbydere ikke konkret ses at have haft indflydelse på Mybankers vurdering af Ferratum, finder nævnet ikke grundlag for at fastslå, at DR ikke har udvist tilstrækkelig kildekritik ved primært at anvende Mybanker og John Norden som kilde.

– *Forelæggelse*

Ferratum har klaget over, at Ferratum ikke fik tilstrækkelig mulighed for at komme med et svar på den kritik, der blev rejst i udsendelsen. Ifølge Ferratum fik de ikke rimelig svaretid, ligesom DR ikke sendte de præcise links og sider på Ferratums hjemmeside, hvor Ferratum beskyldes for fejl, selvom de anmodede om det.

Det følger af de vejledende regler for god presseskik, at 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. Angreb og svar bør, hvor det er rimeligt, bringes i sammenhæng og på samme måde. Dette gælder i særlig grad krænkende eller skadelige udsagn, jf. punkterne A. 3 og A. 4.

Pressenævnet finder, at den påklagede udsendelse og artiklerne indeholder oplysninger om Ferratums markedsføring og renteudregninger, der kan være krænkende og skadelige for Ferratum, hvorfor oplysningerne har skullet forelægges for Ferratum inden offentliggørelse.

Det er Pressenævnets opfattelse, at den pågældende må have mulighed for at få et overblik over, hvad spørgsmålene vedrører, og i hvilken sammenhæng udtalelserne skal anvendes, førend man beslutter, hvorvidt man ønsker at udtale sig.

Det fremgår af Pressenævnets oplysninger, at DR første gang rettede henvendelse til Ferratum den 25. maj 2016. DR præciserede ved mail af 30. maj 2016 kl. 12.19 kritikpunkterne over for Ferratum. Dagen efter kl. 16.46 sendte Ferratum sine uddybende bemærkninger. Ferratum sendte den 1. juni 2016 følgende kortere udtalelse til brug for tv-udsendelsen:

”Ferratum ville gerne have haft mulighed for at medvirke i aftenens udsendelse for at understrege, at vi følger Forbrugerombudsmandens vejledning om markedsføring af forbrugerkredit.

Ferratum mener ikke, Mybanker er en uvildig og troværdig ekspertkilde, bl.a. fordi Mybanker for nyligt har modtaget kritik fra Forbrugerombudsmanden og tjener penge ved at sælge kunder videre til banker.

Mybankers kritik er misforstået og baseret på, hvordan de som privat virksomhed tolker gældende love og regler. Ferratum har kun fundet en enkelt fejl ud af de otte rejste kritikpunkter. Fejlen er nu rettet.”

Af udsendelsen fremgik følgende af Ferratums bemærkninger:

”De afviser syv ud af otte konkrete kritikpunkter. Desuden mener Ferratum ikke, at Mybanker, og jeg citerer: ”er en uvildig og troværdig ekspertkilde, bl.a. fordi Mybanker for nylig har modtaget en kritik fra Forbrugerombudsmanden og tjener penge ved at sende kunder videre til banker.”

[...]

Ferratum mener også, at Mybanker fejlfortolker loven. Det vil Mybanker ikke have siddende på sig, så de har nu afleveret hele undersøgelsen til Forbrugerombudsmanden.”

I de uddybende bemærkninger tilbageviste Ferratum syv af de otte kritikpunkter. Ferratum gjorde den 3. juni 2016 DR opmærksom på, at de ikke anså DRs oplysninger for at give et fyldestgørende overblik over kritikken. DR ses ikke at have sendt yderligere materiale til Ferratum efter 30. maj 2016.

Pressenævnet finder, at Ferratum på baggrund af mailen af 30. maj 2016 i tilstrækkelig grad havde mulighed for at gøre sig bekendt med kritikken i Mybankers undersøgelse, ligesom hovedindholdet af deres udtalelse til tv-programmet var medtaget i Kontant-udsendelsen. På denne baggrund finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at DR ikke fremlagde skærmpoint eller andet, der henviste til de enkelte sider på ferratum.dk.

I tv-udsendelsen går DR ikke ind i en detaljeret gennemgang af de otte punkter. Ifølge DRs udtalelse til Pressenævnet henviste DR i tv-udsendelsen til dr.dk. Det er korrekt, at udsendelsen afslutningsvis henviser til hjemmesiden, men nævnet bemærker, at henvisningen vedrører råd til seerne og er ikke en

henvisning til seerne om, at de kan læse Ferratums bemærkninger på dr.dk. Mybankers detaljerede kritik og Ferratums uddybede modsvar fremgår dog af artikler på dr.dk, hvor DR havde en mere detaljeret gennemgang af undersøgelsen. Nævnet finder videre, at DRs forelæggelse 30. maj 2016 må anses for at have været i rimelig tid.

Pressenævnet udtaler på denne baggrund ikke kritik af DRs forelæggelse.

– *Artiklernes under- og mellemrubrikker*

Ferratum har klaget over, at under- og mellemrubrikker samt et link på dr.dk giver indtryk af, at Forbrugerombudsmandens politianmeldelse er indgivet i 2016 og ikke fra 2014.

Det følger af de vejledende regler for god presseskik, at overskrifter og mellemrubrikker i form og indhold skal have dækning i den pågældende artikel eller udsendelse. Det følger endvidere 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 indgå. Berigtigelsen skal foretages i en sådan form, at læserne, lytterne eller seerne får klar mulighed for at blive opmærksom på berigtigelsen, jf. punkterne A. 6 og A. 7.

Artiklen ”Undersøgelse: Kviklån-udbydere bryder loven i stor stil” blev den 9. juni 2016 offentliggjort med underrubrikken:

”Otte udbydere af kviklån overtræder markedsføringsloven, viser en undersøgelse, som DRs forbrugerprogram Kontant har lavet i samarbejde med Mybanker. Forbrugerombudsmanden har meldt syv udbydere til politiet. ”

Underrubrikken er den 27. september 2016 ændret til:

”Otte udbydere af kviklån overtræder markedsføringsloven, viser en undersøgelse, som DRs forbrugerprogram Kontant har lavet i samarbejde med Mybanker. Forbrugerombudsmanden har allerede inden undersøgelsen anmeldt syv udbydere til politiet. ”

Artiklen ”Forbrugerombudsmanden politianmelder syv kviklån-udbydere” blev den 9. juni 2016 offentliggjort med underrubrikken:

”Forbrugerombudsmanden har politianmeldt syv udbydere af kviklån, heriblandt de to største selskaber, Ferratum og Vivus. Det fortæller DRs forbrugerprogram Kontant. ”

Underrubrikken er den 27. september 2016 ændret til:

”Forbrugerombudsmanden har politianmeldt syv udbydere af kviklån, heriblandt de to største selskaber, Ferratum og Vivus. Det sker efter, at DRs forbrugerprogram Kontant for to år siden afslørede mange lovbrud. ”

Pressenævnet finder, at de oprindelige underrubrikker fra 9. juni 2016 giver indtryk af, at Forbrugerombudsmanden har anmeldt kviklånsudbydere til politiet i 2016. Det har hverken dækning i de faktiske forhold eller artiklernes tekst. Nævnet udtaler derfor kritik af underrubrikkens formulering. De opdaterede mellemrubrikker fra 27. september 2016 har efter Pressenævnets opfattelse dækning i artiklernes tekster. Det fremgår af den ene artikel, at mellemrubrikken er rettet.

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 dr.dk i artiklen indarbejdede rettelsen, men da dr.dk ikke udsendte en særskilt nyhed om, at underrubrikkerne på væsentlige punkter var rettet, udtaler nævnet kritik af den utilstrækkelige rettelse.

Ferratum klagede den 15. juli 2016 til DR blandt andet over underrubrikkerne. DR besvarede klagen 14. september 2016 og ændrede underrubrikkerne den 27. september 2016. Nævnet udtaler kritik af, at DR først mere end to måneder efter at have modtaget klagen og være gjort opmærksom på de betydelige fejl i underrubrikkerne, ændrede dem. Derved har berigtigelserne hverken været i en sådan form, at læserne fik fornøden mulighed for at blive opmærksom på dem, eller foretaget så snart DR fik kendskab til fejlene. Nævnet udtaler kritik af DRs berigtigelser.

Ferratum har også klaget over mellemrubrikken *"Se hvordan kviklånsudbydere bryder loven"* (i artiklen *"Undersøgelse: Kviklån-udbydere bryder loven i stor stil"*).

Pressenævnet finder, at mellemrubrikken ikke er misvisende, da det følgende afsnit i teksten beskriver, på hvilke punkter de enkelte kviklånsudbydere ifølge Mybanker tilsidesætter lovgivningen.

Pressenævnet finder endelig, at linkene *"DOKUMENTATION: Se Forbrugerombudsmandens politianmeldelser her: [Link: Forbrugerombudsmandens politianmeldelser]"* er misvisende, men at det må være klart for læseren, der klikker på linkene, at det alene er et link til DRs aktindsigt hos Forbrugerombudsmanden, og ikke til Forbrugerombudsmandens politianmeldelser. Linkene blev den 27. september 2016 rettet til *"DOKUMENTATION: Se hvem Forbrugerombudsmanden har meldt til politiet her:"*

Som nævnt ovenfor finder Pressenævnet som udgangspunkt, at medier bør bringe en særskilt nyhed om en rettelse, så læsere af en oprindelig artikel med fejl bliver gjort opmærksom på en rettelse. Under hensyn til den mindre graverende fejl i formuleringen af linket, finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at DR ikke udsendte en særskilt nyhed på dr.dk om, at henvisningerne den 27. september 2016 var rettet. Pressenævnet udtaler ikke kritik heraf.

I medfør af medieansvarslovens § 49 pålægger Pressenævnet herefter den ansvarshavende redaktør af dr.dk at bringe følgende tekst til et billede af Pressenævnets logo:

[rubrik]

Pressenævnet kritiserer DRs rettelser

[underrubrik]

DR rettede to artikler om udbydere af kviklån, men rettelserne kom både for sent og var heller ikke tydelige nok.

[brødtekst]

I juni måned sidste år omtalte DR i Kontant, at syv kviklånsudbydere blev kritiseret i en undersøgelse lavet af Mybanker.

DR skrev også om undersøgelsen og Kontant-programmet på dr.dk.

På dr.dk fremgik det af to artikler forud for tv-udsendelsen, at:

”Forbrugerombudsmanden har allerede inden undersøgelsen anmeldt syv udbydere til politiet”,

og

”Forbrugerombudsmanden har politianmeldt syv udbydere af kviklån, heriblandt de to største selskaber, Ferratum og Vivus. Det fortæller DRs forbrugerprogram Kontant”.

Ferratum klagede over artiklerne til Pressenævnet.

Politianmeldelserne var tilbage fra 2014 og ikke indgivet i forbindelse med Kontant-udsendelsen i 2016.

Anmeldelserne havde heller ikke ført til indgriben fra politiet eller anklagemyndighedens side.

Pressenævnet har kritiseret DR for formuleringerne i artiklerne, som efter nævnets opfattelse giver indtryk af, at der var tale om nye politianmeldelser i forbindelse med programmet i 2016.

DR rettede i september måned artiklerne på dr.dk, men udsendte ikke en selvstændig artikel, der omtalte rettelserne.

Pressenævnet har derfor også udtalt kritik af DR for ikke at gøre læserne tilstrækkeligt opmærksomme på rettelserne.

DR rettede teksten inde i de to artikler, men Pressenævnet mener, at DR burde have bragt en meddelelse i den løbende nyhedsstrøm på dr.dk.

Læsere af artikler kan ikke forventes på ny at klikke ind på artiklen, de allerede har læst, og på den måde blive gjort bekendt med en rettelse.

Rettelsen burde derfor – i tillæg til rettelsen inde i artiklerne – have været udsendt som en selvstændig rettelse.

Pressenævnet har også kritiseret DR for først at rette artiklerne i september måned, hvilket var to måneder efter, at Ferratum klagede til DR.

Pressenævnet har pålagt dr.dk at bringe ovennævnte meddelelse. Hele kendelsen fra Pressenævnet kan læses på: pressenaevnet.dk”

Offentliggørelse af nævnets kendelse skal ske snarest på de af mediets platforme, hvor den påklagede artikel har været bragt. 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. –Skrifttype og layout bør svare til den opsætning, der i øvrigt anvendes af mediet.

Afgjort den 24. januar 2017