

Halvårsrapport 2. halvår 2017

Indholdsfortegnelse:

Redaktørberetning	s. 2
Trends og tal for henvendelser	s. 23
Gennemgang af væsentlige kritiktemaer	s. 28
Andet led i klagebehandlingen	s. 32
Pressenævnssager	s. 32
Ankesager afgjort af Lytternes- og seernes redaktør	s. 33

Redaktørberetning

Overblik og indledende bemærkninger

DR har på det etiske felt haft et godt halvår. Anden del af 2017 har ikke budt på etiske kriser, som på markant vis har anfægtet DRs troværdighed. Heller ikke antallet af sager ved Pressenævnet eller ankesager i mit kontor er steget væsentligt.

Det er min opfattelse, at der er et godt samarbejde med DR Etik og generaldirektøren samt DR Programservice i såvel ankesager som andre løbende anliggender.

Selv om andet halvår af 2017 har været uden større etiske kriser, er der områder, som trænger til eftersyn og justeringer. En del af de emner udspringer af det konkrete arbejde med klager og ankesager. Stikordene for mange af beretningens underpunkter er: Værn om uafhængigheden og større blik for ensartet behandling.

Her er en kort oversigt og læsevejledning til redaktørberetningen.

Første punkt drejer sig om pres på DRs ret til at redigere egne programmer. Det gælder både et politisk pres og et pres fra offentlige myndigheder, som ønsker større råderet over præsentation af stoffet.

Det andet punkt drejer sig konkret om DRs holdning til at deltage i Copenhagen Pride og DRs ytringer som offentlig medieinstitution i bredere forstand.

I det tredje punkt ser jeg på bijobreglerne og behovet for at gennemføre en karenperiode for, hvornår DR-ansatte kan beskæftige sig med aktører, de har haft betalte bijobs for.

Det fjerde punkt i beretningen drejer sig om klagesystemet og behovet for at komme tættere på brugernes problemer. Her er der brug for justeringer.

Det femte punkt drejer sig om DRs håndtering af kommentarer og opdateringer på sociale medier og behovet for ensartet behandling.

Det sjette punkt drejer sig også om ensartet og lige behandling af opstillingsberettigede partier i politiske debatter i DR. Her ser jeg nærmere på kritikken fra Kristendemokraterne over at være udelukket fra 'Demokratiets Aften' i forbindelse med kommunal- og regionsvalget i november.

Endeligt er der som **det syvende punkt** en omtale af DRs initiativer på konkrete områder, der tidligere har været nævnt i halvårsberetningerne.

Jeg har lyttet til bestyrelsens ønsker om, at redaktørberetningen bliver forsynet med klarere anvisninger i kort form af forslag til forbedringer. De konkrete forslag står i punktform efter hvert delafsnit.

DRs kommentarer er placeret i blå bokse umiddelbart efter det afsnit de relaterer sig til.

Politikere skal ikke diktere indholdet i DR

Den socialdemokratiske kulturminister Julius Bomholt tillægges citatet, at man skal "støtte, men ikke styre" kulturpolitikken. Langt senere end Bomholts ministertid opstod begrebet "armslængdeprincippet", som udtrykker Bomholts ord: Der skal være en passende afstand mellem den bevilgende instans og de, der skaber indholdet i kulturlivet.

DR hviler på armslængdeprincippet. Politikerne sætter rammerne, og bestyrelsen har det overordnede ansvar for, at DR lever op til lovens krav. Men ansvaret for den daglige drift, herunder indholdet af programmerne, er i sidste instans op til DRs ledelse med generaldirektøren øverst.

DR har sin suveræne ret til at redigere egne programmer. I forordet til DRs etik står, at DR aldrig tager hensyn til eller lader sig styre af økonomiske eller politiske særinteresser.

Imidlertid har et par konkrete udtalelser fra fremtrædende politikere i forlængelse af efterårets store debat om DRs Danmarkshistorie udfordret den opfattelse.

Det er især det sidste afsnit af DRs store serie om Danmarkshistorien, som har givet anledning til debat.

Afsnittet dækker tiden fra Besættelsen og frem til nu. Da det blev bragt i efteråret, førte det i medierne til debat, hvor politikere og historikere blandede sig. En del af kritikken gik på, at afsnittet brugte tid på Inger Merete Nordentoft, den tidligere kommunistiske modstandskvinde, folketingsmedlem og kvindesagsforkæmper, mens andre betydningsfulde personer ikke blev nævnt.

Et europaparlamentsmedlem fra Dansk Folkeparti krævede afsnittet redigeret om. Den pågældende mente, at DR gav et skævt, ensidigt og forkert billede af Besættelsen. DF-parlamentsmedlemmet fandt, at DR havde skævvredet historien. Han gav udtryk for, at DR ikke bare burde, men skulle inddrage digterpræsten Kaj Munk og den daværende tidligere konservative handelsminister og eksil-politiker John Christmas Møller i fremstillingen. Ligeledes burde DR redigere afsnittet om, lød det fra europaparlamentarikeren.

En medieordfører fra et andet parti, som sidder i regeringen, gik ikke så langt som DF-parlamentsmedlemmet, men foreslog at DR forsynede afsnittet med en tekst, der redegjorde for, at DR selv havde erkendt, at afsnittet lænede sig for meget op ad et venstreorienteret verdenssyn. Ordføreren forsvarede sit synspunkt med, at det var hans opgave som medieordfører at tage stilling til, hvordan borgernes penge til public service blev brugt bedst.

Det væsentlige i den diskussion er det principielle.

Alle kan have meninger om faktuelle fejl og prioriteringer. Men det er det politiske krav om et bestemt indhold og en bestemt fremstilling af vor tids historie, som er en overskridelse af en principiel grænse.

DR afviste begge forslag. I modsat fald ville det have svækket troværdigheden til DR, hvis man havde bøjet sig for kravet om at foretage en redigering.

Historiske fremstillinger er ikke hævet over kritik. De kan være omstridte, og det skal de også i nogle tilfælde være.

DR har ikke carte blanche til at fremstille historien uden blik for god presseskik. Men det er ikke en presseetisk indvending at forlange bestemte politisk prioriterede begivenheder og personer redigeret ind i en DR-produktion. Politikere, der gerne vil være på sikker afstand af kritik for at ville styre medierne, bør afstå fra at fremsætte udtalelser og slet skjulte trusler, der peger i retning af, at man kan udnytte sin magt til at opnå magt over redigeringen i DR.

Historien ændrer sig konstant

Der findes ingen endegyldig version af historien. Den bliver til i en dynamisk proces over tid. Nye historikere opdager nye kilder, eller de læser gamle kilder med friske øjne. I den forstand er

journalistik også at sammenligne med en form for ikke-videnskabelig nutidshistorieskrivning. Formen er friere, præcis som den var, da Paul Hammerich blev bedt af DR tilbage i 1980'erne om at omskabe sin stærkt personlige og yderst populære Danmarkskrønike til en TV-serie med titlen "Gamle Danmark." Her lod man en god fortæller give sin version af den nyere tids samtidshistorie ud fra et klart subjektivt udgangspunkt som kulturradikal med klare fra- og tilvalg præget af forfatterens personlige stil og smag.

Kaj Munk

I forhold til 'Historien om Danmark' klagede en seer over de to sidste afsnit. Klager mente, at DR skulle redigere afsnittene 9 og 10 om, fordi digterpræsten Kaj Munk ikke var nævnt for sin rolle under Besættelsen. Det gjorde DRs historiefremstilling skæv, utroværdig og uegnet til undervisningsbrug, skrev klager.

Klagen blev afvist, og siden ankede klager sagen til mig. Jeg gav heller ikke klager medhold, og generaldirektøren var enig. I forhold til det formål, som DR selv havde stillet op med serien, var der ikke tale om en overtrædelse af presseetik.

Serien skulle formå både at favne børn og voksne og samtidig fange interessen hos et publikum, som ikke normalt er historisk interesseret.

Serien nævner modstandskampen, det folkelige oprør og de ofre, som nogle måtte give for kampen mod besættelsesmagten. De to afsnit beskæftiger sig med Augustoprøret i 1943, og i afsnit 10 dramatiseres også likvideringer af modstandsfolk. Serien kommer ikke ind på Kaj Munks rolle, men der er en række andre historiske personer, som heller ikke nævnes specifikt. Også personer, som rummer væsentlige og interessante bidrag til Danmarkshistorien. I den forstand er det ikke noget specielt, at Kaj Munk er udeladt.

Det har været kritiseret, at DRs Danmarkshistorie gjorde for meget ud af den kommunistiske modstandskvinde Inger Merete Nordentoft. Men der er ikke en kanoniseret sandhed om, hvem DR skal omtale, og hvad, der bør med, hvis et program skal bruges til undervisning i folkeskolen. Det er helt afhængig af fortolkning og udgangspunktet for den fremstilling, man ønsker.

Inger Merete Nordentoft var skoleinspektør, modstandskvinde og sad i en kort periode i Folketinget for Danmarks Kommunistiske Parti. Hun brød med partiet i 1957, efter at hun tabte en magtkamp, hvor hun ønskede et opgør med Stalinfløjen i DKP.

Hun bidrog både til den kønspolitiske historieskrivning og til Besættelsehistorien på sin egen facon. I serien væver hendes personlige historie som enlig mor sig sammen med en skildring af generelle levevilkår og kønsroller.

DFs europaparlamentsmedlem bringer frem, at blandt andre John Christmas Møller burde redigeres ind i det sidste afsnit. John Christmas Møller var konservativ og handelsminister under Besættelsen, indtil han måtte flygte til London og fortsætte sin kamp mod samarbejdspolitikken gennem taler til danskerne fra BBC. Det er uomtvisteligt, at Christmas Møller er en væsentlig historisk person.

Men der kan være et publikum, som i højere grad ønsker at vide noget om kønsroller og levevilkår i årene fra 1940 – 1945 ved siden af det storpolitiske, og det er også en form for historieskildring, bare inden for hverdagslivet. Nordentofts kamp imod illegal abort og kvinders rettigheder kan også være et relevant historisk aspekt.

Der kan være andre, som sætter sig for at se DRs serie ud fra en præmis om, at det er den militære og politiske historieskildring, der er interessant. Det er en smagssag. Men DR kan ikke

siges i sig selv at fremstille historien forkert eller skævt ved også at inddrage hverdagslivet i en skildring af besættelsestiden.

Pres fra medvirkende

Pressemedarbejderen som stopklods

Også på andre felter er DR udsat for et pres for, at eksterne aktører ønsker at blande sig i redigeringen. Jeg har haft samtaler med en række ledere i DR, og det er mit indtryk, at de i stigende grad navnlig er ude for kommunikationsmedarbejdere for offentlige instanser, som stiller krav til redigeringen for at medvirke i DR.

Det er navnlig inden for politi og sundhedsvæsen/hospitaler, at problemerne synes at forekomme.

Det er ikke i sig selv odiøst, hvis eksempelvis en overlæge eller en ledende politimand benytter en kommunikationsmedarbejder til at få at vide, hvad man stiller op til i DR. Problemet kan opstå, hvis kravene bliver så mange og så detaljerede, at det begynder at anfægte DRs ret til selv at bestemme over stoffet og dermed mister hele eller dele af redigeringsretten.

Det hører også med i billedet, at møder mellem DR-ansatte og ledende aktører har kunnet løse op for problemerne og forbedre relationen mellem DR og den anden part.

Afviser DR

DR Nyheder såvel som andre DR-redaktioner oplever i stigende grad krav som betingelse for medvirken. Det gør sig også gældende for eksempelvis DR Dokumentar, som specifikt nævner hospitalsverdenen og politi, som aktører, der kræver aftaler for medvirken. Men forholdet er bredt kendt i DR.

Der har været eksempler på, at modparten ønsker at se udsendelsen igennem for at kunne fjerne materiale, som kilden finder uønsket.

Der har også været et eksempel på et hospital, der ville regulere om og hvordan patienter må stille op i DR-programmer, så længe de pågældende var indlagt.

Der er et eksempel på, at en politimyndighed ønskede retten til at stoppe en genudsendelse, hvis en medarbejder hos politiet havde fået nyt arbejde. Det afviste DR Dokumentar som en urimelig begrundelse.

Meget ofte mødes DR med krav om, at medvirkende personer eller myndigheder ønsker retten til at fortryde deres medvirken med tilbagevirkende kraft, hvilket under normale omstændigheder afvises af redaktionen.

DR er ikke blankt afvisende over for at tage hensyn til kilder, der fortryder noget, de har sagt. DR Dokumentar har lavet aftaler, som går på, at patienter eller medievante personer inden for 48 timer kan fortryde medvirken. Ledende personale eller myndigheds personer kan derimod ikke fortryde, med mindre de har en saglig begrundelse for, at DR ikke må bringe optagelsen.

Uoverensstemmelser har i en række tilfælde ført til, at medarbejdere i DR ikke har opnået tilladelse til optagelser på hospitaler eller med politiet, fordi man ikke kan blive enige om præmisserne.

Det kan være forståeligt og fornuftigt, hvis politimyndigheden i forbindelse med en reportage betinger sig, at der kan være visse situationer, som DR ikke må filme og bringe. DR skal dog være varsom med at gå ind på betingelser, der sætter begrænsninger på retten over stoffet uden en

relevant begrundelse. Hvis eksempelvis politi – eller hospitalsvæsen nægter medvirken eller optagelser må det være konkret begrundet i for eksempel sikkerhedshensyn eller lignende. Myndighederne må ligeledes være i stand til at henvise til, hvad der hjemler et afslag på medvirken.

Ombudsmanden har tidligere taget stilling til udelukkelse af bestemte journalister (og medier) fra oplysninger. Hans afgørelse må forstås sådan, at en myndighed ikke bare kan udelukke en bestemt journalist eller et medie, fordi man ikke bryder sig om mediet/journalisten eller er utilfreds med tidligere indslag eller programmer.

Hvis det sker, skal det være meget konkret begrundet og kan kun finde sted under visse særlige betingelser.¹

Hverken DR på den ene side eller offentlige eller private kilder på den anden side har nogen interesse i, at der sker en optrapning. Derfor bør man forsøge så langt som muligt med dialog for at få ryddet alle eventuelle misforståelser af vejen. Det ændrer dog ikke ved, at DR helt grundlæggende ikke har samme interesser som eksempelvis en politi- eller sygehusledelse. DR skal være kritisk, og det kan kollidere med offentlige myndigheders hensyn til sig selv.

Myndigheder kan og skal ikke nægte DR adgang, fordi henvendelsen har en kritisk karakter. Det bør ikke være en saglig begrundelse for at afslå interview med eller adgang for DR.

En offentlig topchef kan muligvis have udstedt en så generel forholdsinstruks til kommunikations- og pressemedarbejdere, at medarbejderne misforstår og overfortolker ledelsens krav og betingelser for et interview. Men her må det være topledelsens ansvar at få rettet op på den misforståelse, således at der kan eksistere en fornuftig arbejdsrelation mellem pressemedarbejdere og DRs medarbejdere.

I forhold til det stigende antal pressemedarbejdere hos offentlige myndigheder er det værd at minde om, at DRs etik rummer regler for omgang med stedfortrædere for kilderne. Der står², at når kilderne vælger at udtale sig gennem pressetalsmænd skal det ske undtagelsesvist og fremgå af indslaget. I takt med væksten i disse medarbejdergrupper er det næppe en bestemmelse, som bliver håndhævet til punkt og prikke i dag.

¹ http://www.ombudsmanden.dk/find/udtalelser/beretningssager/alle_bsager/92-141/

² Kap 4, DR etik: "DR skal altid søge at indhente udtalelser gennem direkte samtale eller korrespondance med kilderne. Når kilderne vælger at udtale sig via pressetalsmænd, herunder spindoktorer, skal det altid fremgå af indslaget eller udsendelsen."

DR er ikke en aktivistisk organisation

Programmer i DR bør være drevet ud fra ønsket om kritisk og redelig oplysning og ikke ud fra medarbejderes personlige holdninger og præferencer. Derved kan DR bestræbe sig på at fremstå troværdig og upartisk i alle dele af befolkningen.

Én enkelt DR-sag har tiltrukket sig særdeles megen offentlig opmærksomhed, nemlig sagen om, hvorvidt DR-medarbejdere måtte deltage i Copenhagen Pride-begivenheden (CP) eller måske snarere: Hvorvidt DR som institution ville støtte op om arrangementet.

Blandt en del andre medier rejste dagbladet Information i en leder kritik af, at DR ikke deltog og skrev:

”Homoseksualitet og seksuelle minoriteters rettigheder har fået bred opbakning både politisk og i befolkningen. Danmarks Radio står for mange – både som producent af radio og tv og som virksomhed – som en fordomsfri og mangfoldig institution, og ikke mindst i det lys er det svært at forstå: Hvad truer den redaktionelle uafhængighed?”

”Er det den økonomiske uafhængighed – at DR’s journalister ikke længere kan skrive kritisk om organisationen bag Copenhagen Pride? Eller er det uafhængigheden af politiske særinteresser – at journalisterne ikke længere kan lave en kritisk historie om homoseksualitet?”³”

Avisens lederskribent koblede betragtningerne til, at det danske forsvar havde valgt at deltage i Copenhagen Pride.

CP skriver om sit eget formål på organisationens hjemmeside:

”Copenhagen Pride organiserer aktiviteter og events for og med LGBTQIA-miljøet, og deltager aktivt i sammenhænge der kan være med til at skabe synlighed, forståelse og konkrete resultater.

Vores vision er at skabe en verden, hvor enhver kan elske og leve – frit og i tryghed.

Copenhagen Pride er en lyttende, normkritisk organisation med inklusion som kerneværdi. Vi er politisk engagerede og aktivt med til at præge både holdninger og debat i samfundet. Vores flagskib er den årlige Copenhagen Pride Week i august, som er en mangfoldig menneskerettighedsfestival med trygge rum og rammer, hvor mennesker kan udtrykke sig frit, og hvor vi fejrer LGBTQIA-miljøet og fester på en seriøs baggrund. Copenhagen Pride er partipolitisk uafhængig.”

DR er styret ud fra en lovgivning, som forudsætter upartiskhed. Folketingets ombudsmand har meget grundigt gennemgået ytringsfrihed for medarbejdere i DR⁴ – herunder også DRs bestemmelser om saglighed og upartiskhed vejret op i forhold til ytringsfriheden for den enkelte. Af forarbejderne til lovens bestemmelser vedrørende kravet om saglighed og upartiskhed står der: *”Upartiskhed i informationsspredningen forudsætter, at Danmarks Radio som institution ikke tager stilling i kontroversielle spørgsmål, at medarbejderne i Danmarks Radio ikke benytter deres stilling til at fremme personlige interesser, og at der stræbes imod, at opfattelser, der er så væsentlige, at de har krav på almen interesse, i et rimeligt balanceforhold kommer til udtryk i Danmarks Radios programvirksomhed.”*

Det må læses sådan, at DR som virksomhed og institution ikke skal eller bør forholde sig til holdningsmæssige, værdimæssige eller andre politisk betonedede sager, da det er en forudsætning for, at DR kan være ”upartisk i informationsspredningen.”

³ Information, 8. august 2017

⁴ Ytringsfrihed for medarbejdere i DR, 13. maj 2014, Folketingets ombudsmand. Sagsnummer 13/04607

Det er med andre ord ikke relevant for netop DR som institution at tage stilling til, om – in casu – Copenhagen Pride har et mere eller mindre anerkendelsesværdigt formål, da det grundlæggende ikke er en opgave for DR at foretage den slags valg. Det må forstås sådan, at det er et helt principielt spørgsmål. Der kan dermed ikke i den konkrete sag slutes, at DR har en negativ holdning til LGBT-spørgsmål. For DR har slet ikke nogen holdning til den sag, såvel som i andre sager af politisk eller anden holdningsmæssig karakter.

Ombudsmanden påpeger i sit notat, at DR på den ene side skal udvise et udstrakt hensyn til den enkelte medarbejders personlige ytringsfrihed, men på den anden side også er forpligtet af lovens særlige krav om saglighed og upartiskhed. Ombudsmanden finder ikke, at DRs retningslinjer på området generelt er i strid med Den Europæiske Menneskerettighedskonventions artikel 10 om netop ytringsfriheden.

Ombudsmanden har dog blik for, at der kan være en konflikt og skriver, at der er tale om en balance mellem de foreliggende væsentlige – og til dels modstridende – hensyn.

Generelt påpeger ombudsmanden, at DRs ansatte har en vidtgående ytringsfrihed, både når det gælder mere almene samfundsmæssige problemstillinger og med hensyn til kritik af interne forhold i DR, herunder ledelse og ressourcer. Men samtidig må DRs upartiskhed ikke bringes i fare.

Ordret skriver ombudsmanden: *"Heroverfor må det imidlertid efter min opfattelse anerkendes, at markante personlige ytringer, som fremsættes af ansatte i DR, der i offentligheden i særlig grad forbindes med institutionen, efter omstændighederne kan risikere at indebære, at DR ikke kan fremtræde med den nødvendige saglighed og upartiskhed. Jeg bemærker i den forbindelse, at kravet om saglighed og upartiskhed for DRs vedkommende er særligt fremhævet i lovgivningen, jf. radio- og fjernsynslovens § 10."*

Og videre hedder det et afsnit senere: *"DRs opgave på det foreliggende område er at finde en balance mellem de anførte væsentlige – og til dels indbyrdes modstridende – hensyn, således at der på den ene side ikke lægges uberettigede hindringer i vejen for de ansattes ytringsfrihed, mens der på den anden side tages højde for, at medarbejdernes udøvelse af denne ytringsfrihed ikke forhindre DR i at fremtræde med den påkrævede saglighed og upartiskhed i spørgsmål, som man behandler journalistisk."*

Eller sagt på mere mundret dansk: Ombudsmanden siger, at DR skal have meget gode grunde til at sanktionere en medarbejder, der ytrer sig holdningsmæssigt som privatperson. Generelt gælder det, at jo lavere position i DR-hierarkiet, jo større privat ytringsfrihed. Jo længere væk en ansat er fra eksempelvis det interne forhold i DR, som vedkommende kritiserer, jo større er retten til at ytre sig. Men når det så er sagt, har DR en forpligtelse til som institution at fremstå upartisk gennem sin programmer. DRs etiske retningslinjer følger disse regler.

Jeg læser ombudsmanden sådan, at DR er – som institution – forpligtet til at være upartisk og derfor i sin ret til at undlade at deltage i holdningsprægede samfundsaktiviteter som eksemplet her med Copenhagen Pride. Men DR kan og skal ikke forbyde sine ansatte at deltage, da det vil være en krænkelse af såvel den danske Grundlov som Den Europæiske Menneskerettighedskonvention.

Information rejste spørgsmålet i sin leder i sommer, hvad det var for en redaktionel frihed i DR, der ville blive kompromitteret ved en deltagelse og støtte til CP.

Men det afgørende er ikke, hvorvidt DR rent faktisk vil være i stand til at forsvare sin redaktionelle uafhængighed ved at gå med i en demonstration som CP. Det afgørende er, om der overhovedet kan rejses tvivl om DRs uafhængighed.

Og der læser jeg ombudsmanden således, at nok vejer medarbejdernes ytringsfrihed tungt, men det gør hensynet til DRs upartiskhed også. Med andre ord: DR skal hverken i forhold til CP eller andre demonstrationer, bevægelser, begivenheder eller lignede involvere sig, da man som kultur- og medieinstitution skal holde sig helt udenfor. Dermed risikerer DR heller ikke at åbne for en lang række nye og vanskelige problemstillinger om, hvad man principielt kan støtte eller ikke støtte og ud fra hvilke kriterier.

Det er også den konklusion, som andre public service-institutioner er kommet til.

Både SVT i Sverige, NRK i Norge og BBC i Storbritannien har tilsvarende regler eller strengere. Ingen tillader medarbejdere at signalere holdningsmæssige eller politiske budskaber i tilknytning til deres ansættelse i medievirksomheden.

DR holdt sig på den rette etiske kurs ved at afvise deltagelse i Copenhagen Pride, og hvad medarbejderne gør som privatpersoner er en anden sag.

DR er gennem lovgivning og public serviceaftale forpligtet til blandt andet at fremme integration. DR har tilbud til minoriteter og grupper med særlige behov og interesser, men det relaterer sig til DRs programvirksomhed. DR har pligt til at beskæftige sig med væsentlige samfundsspørgsmål, hvilket kunne være LGBT-minoriteter og mulig diskriminering. Men der er væsentlig forskel på, at dette sker som programvirksomhed eller om DR tager stilling i kraft af deltagelse i demonstrationer og lignende.

Bijob bør give karenstid

En konkret sag fra 'Sundhedsmagasinet' i andet halvår af 2017 drejede sig om bijob.

En medarbejder på 'Sundhedsmagasinet' i DR var vært på et program om høretab. Værten fik tilladelse til et job som lønnet ordstyrer på folkemødet på Bornholm for den samme virksomhed, som medvirkede i programmet. Samme virksomhed bidrog til DRs udsendelse ved at stille lokaler og en medarbejder til rådighed.

DR-værten søgte og fik tilladelse af DRs nyhedsdirektør fjorten dage inden, at programmet blev bragt. En seer klagede over programmet. Blandt andet mente klager, at det var undergravende for DRs troværdighed, at værten havde et lønnet ordstyrerjob for den virksomhed, som bidrog til programmet i DR. Sagen blev anket til mig.

DR Nyheder beklagede og erkendte, at der i dette tilfælde kunne rejses tvivl hos seerne om denne værts uafhængighed, og DR Nyheder mente ikke efterfølgende, at tilladelsen burde have været givet. Min opfattelse var, at bijobreglerne på dette punkt var overtrådt.

Et program som 'Sundhedsmagasinet' er teamwork. Der er en redaktion, som i praksis foretager research og træffer aftaler, og så er der værter, som bærer programmet med deres personlighed.

Men selve det, at en vært ikke selv har truffet aftale med en virksomhed, kan godt gøre værtens bijob for samme virksomhed problematisk. Det er i offentligheden værten, som personificerer programmet og DR.

Det er muligt, at medarbejderen godt mener at kunne holde tingene adskilt. Men det afgørende er, at der ikke må kunne rejses tvivl om interessekonflikter eller sammenblanding af interesser. Det kunne der her, hvilket DR Nyheder selv erkendte.

Der findes i DRs etiske regler en rettesnor, men der er ingen specifikke bestemmelser, som nærmere angiver, hvor tæt man som medarbejder skal have været på en aktør for, at det må siges at være over grænsen.

I sagens natur bør man være varsom med at opstille alt for firkantede regler, da hver sag må bedømmes ud fra de helt konkrete omstændigheder. Der hviler et stort ansvar hos den chef, som giver tilladelsen. Enhver "karensperiode" – altså periode, hvor en DR-medarbejder ikke kan have journalistisk og programmæssig kontakt med en aktør, som den pågældende er blevet lønnet af til et bijob – vil altid være vilkårlig. En skæringsdato har et element af tilfældighed over sig.

Karenstid på et halvt år

Alligevel kan det være en stor hjælp for såvel medarbejderen som chefen, at der er noget at holde sig til. Mit forslag vil være, at en medarbejder som hovedregel ikke bør kunne opnå en bijobtilladelse til et lønnet bijob for en aktør – privat eller offentligt – hvis den pågældende har interviewet eller på anden måde haft væsentlig faglig eller privat kontakt til den pågældende aktør inden for det seneste halve år. En medarbejder, der har haft et lønnet bijob, bør heller ikke det næste halve år frem kunne have professionelt med den pågældende aktør, medarbejderen har arbejdet for, at gøre.

Der kan tænkes meget forskellige situationer, som vil være en konkret bedømmelse, og derfor taler jeg om det som en rettesnor, og i hvert enkelt tilfælde bør det være en vurdering fra den ansvarlige chef.

Lad mig give et tænkt eksempel: Hvis en DR-vært har optrådt som lønnet ordstyrer for en stor, dansk virksomhed på et møde i marts, så kan den pågældende vært ikke beskæftige sig med den virksomhed det næste halve år.

Jeg forstår de nuværende regler sådan, at opstår en akut situation, hvor en medarbejder er i tvivl om sin habilitet, skal man kontakte sin chef og få sagen afklaret. Der foretages et vist skøn, som chefen så har ansvar for. Det kan man vanskeligt sætte firkantede regler for, da det må afhænge meget af opgaven, omfanget og andre konkrete omstændigheder.

Både medarbejderen og chefen har en pligt til at sikre, at der ikke er eller har været projekter, interviews eller andet, som vil kunne medføre, at der kan sås tvivl om DRs uafhængighed. Er det tilfældet, så kan DR ikke give en bijobtilladelse. Man er altså ikke fritaget for bijobreglen, selv om det er en researcher, der har lavet en aftale til brug for programmet. Selvfølgelig er der bagatelgrænser. Der kan have været en kontakt fra en redaktion, der er så perifer, at den ikke bør spille en rolle. Her kan det være hensigtsmæssigt, hvis den slags tvivlstilfælde bliver forelagt den relevante direktør, som så må tage stilling.

Jeg sondrer klart mellem lønnede og ulønnede bijobs. DR-medarbejdere skal kunne skrive indlæg, holde foredrag, deltage i konferencer, sociale sammenkomster eller kunne bruge en viden i en offentlig sammenhæng.

Det er en egentlig betaling for at stille op, der er skillelinjen.

Der er et troværdighedshensyn at varetage. DR er i den sammenhæng en særlig virksomhed. Der er særlige regler for ansatte i landets største public servicevirksomhed, som er offentligt finansieret. Derfor kan man heller ikke lave en direkte sammenligning mellem DR og enhver anden

medievirksomhed. Den balance, som DR søger, må hele tiden være det optimale krydsningspunkt, hvor hensynet til troværdigheden afvejes i forhold til friheden for den enkelte i at engagere sig i lønnede eller ulønnede aktiviteter ved siden af arbejdet.

Min anbefaling:

- En karenperiode på seks måneder fra et lønnet bijob og til en medarbejder kan beskæftige sig fagligt med den samme aktør. På samme måde er der en karenperiode på seks måneder fra en medarbejder har haft et lønnet bijob for en aktør, til den pågældende fagligt må beskæftige sig med aktøren igen. Det er den ansattes chef, der udøver et skøn i den konkrete sag.

DRs svar:

DR medarbejderes mulighed for beskæftigelse udenfor DR reguleres efter retningslinjerne i DRs Etik, hvor det indledningsvis gøres klart, at: "*Bijob udenfor DR forudsætter, at medarbejderen i hvert enkelt tilfælde på forhånd har indhentet en godkendelse fra sin chef. Ansøgningen skal rumme udførlige oplysninger om jobbets art og eventuel betaling. Tilladelse til bijob er udelukkende gældende i det kalenderår, den er givet.*

Ansøgning om tilladelse til bijob skal vurderes ud fra, om der kan rejses tvivl om interessekonflikter eller sammenblanding af interesser, om der kan rejses tvivl om den enkelte medarbejders troværdighed og uafhængighed i forbindelse med jobbet samt om omfanget af bijobbet har en sådan karakter, at det påvirker medarbejderens arbejde i DR. Det afgørende er netop – som LSR påpeger – den konkrete vurdering i hver enkelt tilfælde. Derfor er proceduren, at hver enkelt ansøgning om bibeskæftigelse (lønnet eller ulønnet) håndteres individuelt – og det altid er den enkelte chef, der ud fra ovenstående vurderer, om ansøgningen kan imødekommes.

Siden 2014 har det desuden være fast praksis at lægge godkendte ansøgning offentligt frem på dr.dk ud fra ønsket om fuld transparens på området. <https://www.dr.dk/om-dr/fakta-om-dr/dr-medarbejderes-bibeskaeftigelse>

Der pågår i øjeblikket drøftelser med de faglige organisationer om en justering af retningslinjerne for bibeskæftigelse. LSR deltager i disse drøftelser og nævnte anbefaling vil indgå i diskussionen.

For få og for sene svar

Det positive først. Det er nu muligt på fremtrædende plads i toppen af skærmbilledet på dr.dk at komme i kontakt direkte med DR. Ikke bare jeg, men også min forgænger har gentagne gange efterspurgt denne funktion, og den er der nu. Men størst er glæden på vegne af de lyttere, seere og læsere, som ofte har efterspurgt en kontaktmulighed.

Desværre er det dog fortsat sådan, at der jævnligt er brugere, som henvender sig både til mig og skriver til DRs kontaktformular. Hver gang rykker jeg. Nogle få gange går jeg dybere ned i sagen for at finde ud af, hvordan sagsgangen har været i alle led.

Sådan et tilfælde var en klage fra august. En mand kritiserede et indslag, som havde været bragt i Radioavisen.

I udgangspunktet ville manden blot ringe ind til Radioavisen for at gøre opmærksom på, hvad han opfattede som en fejl sagt i én af timenyhedsudsendelserne. Det kunne han ikke komme igennem med. Derefter blev sagsgangen følgende: Da han ikke fik personlig kontakt til Radioavisen, skrev han gennem DRs kontaktformular til Programservice, som modtog klagen den 21. august 2017. Af logfilen fremgår det, at fire dage senere gik klagen videre til DR Nyheder. Atter fire dage efter - den 29. august blev sagen sendt fra indkomne klager i DR Nyheder til en chef på DR Nyheder. Den 5. september gik sagen videre fra denne chef til en anden chef i DR Nyheder. Herfra blev sagen endelig besvaret den 20. september.

Hele sagsgangen tog lige knap en måned fra klageren forsøgte at ringe til Radioavisen og til han endelig fik svar.

Forsinkelse kan skyldes flere forhold. Chefer modtager klager, som ikke er deres område. Der kan være sygdom, rejse eller andet, som forsinker. Nogle er sene til at sende en klage, der er gået forkert, videre, og endelig er der langsommelighed i forhold til at svare.

DR har for godt et år siden skærpet sin egen frist for et svar fra fire til to uger. Én ting er, at en sag vandrer fra hånd til hånd. Eller fra mailbakke til mailbakke. En anden er en eller anden form for tilbagemelding til klageren, der viser, at DR tager henvendelsen seriøst. Det ville være god stil, hvis den chef, der modtager en henvendelse og kan se, at den allerede har ligget længe, sender et foreløbigt svar til klager.

Flere personlige svar

Så er der selve spørgsmålet om, hvem der skal have svar. Kort sagt bør DR følge BBC's praksis og svare, såfremt henvendelsen overhovedet kan tolkes sådan, at henvenderen forventer et svar. Der behøver ikke eksplicit stå i henvendelsen, at vedkommende vil have et svar. Skulle henvendelsen være kommet i den forkerte digitale postkasse, er det ikke henvenderens problem, men DR, der har en pligt til at svare. Hellere en gang for meget end én for lidt.

Det er vigtigt at understrege her, at forslaget ikke lægger op til en langvarig, ressourcetung klagebehandling af kommentarer og bemærkninger, som normalt ikke bliver betragtet som en klage. Det afgørende er, at hvis en henvendelse reelt rummer et spørgsmål, en undren og en refleksion som tydeligvis lægger op til en form for reaktion fra DR den anden vej, så bør det også ske.

Min assistent og jeg ser hver måned de flere tusinde henvendelser, der kommer både i klagekategorien og i kategorien for ris og ros-henvendelser, og det er mit grundlag for at udtale mig om de mange henvendelser, som reelt lægger op til en form for reaktion fra DR.

Vi har på kontoret foretaget en undersøgelse af et udsnit af tilfældig udvalgte henvendelser i Ris og Ros-kategorien fra august til og med oktober 2017. Vi har valgt den første og den tredje mandag i månederne som et tilfældigt snit for at se, hvor mange af henvendelserne, der havde en ordlyd og en karakter, så de udtrykte et ønske om et svar. Undersøgelsen viste, at ud af den samlede stikprøve indeholdt knap ti procent et tydeligt ønske om et svar, uden at det blev givet.⁵ I to procent af tilfældene havde DR Programservice foretaget et skøn, så nogle henvendelser alligevel bliver sorteret fra og sendt til besvarelse. Det, som DR Programservice kalder for "omkategorisering."

DR Programservice er den enhed, der modtager klager samt ris og ros først og foretage en første sortering. Men afdelingen lader det i høj grad være op til redaktionerne selv at vurdere, om deres ris og ros reelt er spørgsmål, som bør besvares. Her vil jeg foreslå en opstramning. Når en redaktion modtager en henvendelse fra ris og ros, som DR Programservice har vurderet kan være et spørgsmål til besvarelse, så bør det også besvares. Jeg har valgt et par af de henvendelser fra vores lille undersøgelse for at give et indtryk af, at henvendelser den vej kan være meget relevante og ikke nødvendigvis meget komplicerede at besvare:

Eksempel 1: (sproget ikke rettet)

"Min datter på 9 år fortæller i dag at der "hele tiden" har været spots (reklamer for) ultra news og om at man skal fortælle om terror i barcelona. Virkelig? kan det virkelig passe at man booster spots med dette til børn på fx 9 år?? Skal det virkelig være breaking news for kids om terror??"

Eksempel 2:

"Til rette medarbejder ved DR

DRs radioafspilnings-tjeneste (on demand) er blevet lavet om, og det er desværre ikke til det bedre. Afspilnings-tjenesten før fungerede ellers fint.

Jeg lytter til radio på min bærbar, og jeg er utilfreds med, at man hverken kan se, hvor længe et program varer, at man ikke kan spole i et program, kan ikke pause det og kan ikke slukke for det uden at skulle lukke fanen ned. Jeg forstår ikke denne forringelse og har derfor orienteret mig på DRs hjemmeside for at finde hjælp til afspilning, men uden held. Har jeg overset noget, som kan afhjælpe mine problemer?

Hvis ikke denne tjeneste bliver brugervenlig, så vil jeg i meget mindre grad lytte til DRs ellers så velproducerede radioprogrammer. Radio24syv har en udmærket afspilnings-tjeneste.

Med venlig hilsen

(navn slettet)"

Det første eksempel stiller henvenderen et klart spørgsmål af etisk karakter om nyheder og voldsomhed i forhold til formidling for børn.

I det andet er henvendelsen formuleret som et brev, hvor henvendelsen ligger i klar forlængelse af en række andre henvendelser til DR om omlægningen til DAB+.

⁵ I alt var der 145 henvendelser i den samlede mængde. 16 var formuleret, så de lagde op til et svar, og tre var blevet videresendt og besvaret. Tilbage var derved 13 ubesvarede henvendelser, hvilket udgør 9 procent af den samlede mængde henvendelser i perioden.

Det forekommer temmelig oplagt, at de pågældende afdelinger, der måtte modtage sådanne henvendelser, bør besvare dem, uanset at de i første omgang måtte være kommet ind via Ris og Ros.

For mig at se ligger det største ansvar i de enkelte afdelinger og redaktioner i DR. En ændret praksis vil føre til, at DR samlet set skal besvare flere henvendelser personligt, og kontorets stikprøve indikerer, at det kan være i størrelsesordenen ti procent flere henvendelser. Det svarer ganske godt til mine egne observationer. Men det forekommer også at være et rimeligt krav. Det er mange reaktioner i forhold til, at DR er svær at komme i kontakt med. Et svar behøver ikke at være meget langt eller kompliceret. En del henvendelser drejer sig jo som i eksemplet om sager, som DR i forvejen har taget stilling og derfor er trænet i at svare på. Her tænker jeg for eksempel på DAB+.

Spændende forsøg om radio app

DR havde i første halvår af 2017 et stort antal klager over den radio app, som blev introduceret i begyndelsen af året. Det omtalte jeg i den forrige halvårsrapport, og det var et tema på bestyrelsesmødet forrige gang.

Kritikken har blandet andet ført til et spændende eksperiment både til gavn for app-brugerne og for DR. DRs streamingteam i Webområdet har efterfølgende forsøgsvis eksperimenteret med at indgå i tæt dialog med brugerne af radio app'en. Eksperimentet er foregået i samarbejde med DR Programservice.

Målene for streamingteamets eksperiment var at være mere synlige for brugerne, løse tekniske problemer hurtigere og lytte til brugernes kritik og bruge denne i videreudviklingen af app'en. Eller sagt på en anden måde: At øge brugernes tilfredshed.

Helt konkret gik streamingteamet i direkte dialog med radio app-brugerne på app stores, via henvendelser fra app'en og gennem tættere samarbejde med Programservice. Det bar frugt. I stedet for at brugerne blot brokkede sig over app'en og gav den en dårlig rating, blev brugernes problemer og behov afdækket i dialogen og brugt til at opkvalificere produktudviklingen.

Streamingteamet har derudover inviteret de mest kritiske af disse brugere til at være "forsøgskaniner" – i fagsproget betatere – for forbedringer og ændringer af app'en. Over 100 personer har kvitteret ved at tilmelde sig, og det viser at det er muligt at konvertere sure og frustrerede brugere til konstruktive medspillere.

Generelt har brugerne kvitteret med at føle sig hørt, at flere (men ikke alle) af deres problemer er løst, og har rost DR for at ville lytte til deres behov når nye features skulle udvikles.

De ansatte i DR Programservice har også kunnet nyde godt af, at de i højere grad har kunnet samarbejde med streamingteamet om at besvare henvendelse fra brugere med problemer.

Forsøget har ikke skullet erstatte den officielle klagevej til DR, men har været et supplement. I 2018 vil yderligere forsøg blive taget i anvendelse for at øge hastigheden i forhold til at afhjælpe tekniske klager, såvel som øge brugertilfredsheden af de digitale produkter.

Jeg holder en tæt kontakt til afdelingen for at følge resultaterne i 2018.

Mine anbefalinger:

- Når en DR-chef kan se, at en henvendelse ikke kan nå at blive besvaret inden for tidsfristen, bør man sende en mail, så klageren i det mindste er klar over, at sagen ikke er glemt, men at der vil gå yderligere tid, inden det endelige svar kommer.
- DR bør besvare enhver henvendelse personligt, hvis henvendelsen i sin form og indhold giver indtryk af et ønske om at modtage et svar. Også selv om henvendelsen ikke er kommet ind i DR-systemet gennem den "kø", der rummer klager til personlig besvarelse. I praksis bør det betyde, at når DR Programservice sorterer en henvendelse fra til besvarelse og sender den til en redaktion i DR, så skal redaktionen besvare den.

DRs svar:

Anbefaling 1 vedr. for sene svar:

"Når en DR-chef kan se, at en henvendelse ikke kan nå at blive besvaret inden for tidsfristen, bør man sende en mail, så klageren i det mindste er klar over, at sagen ikke er glemt, men at der vil gå yderligere tid, inden det endelige svar kommer. Jeg modtager kopi af denne mail."

Bemærkninger:

DR har vedtaget frister for besvarelse af klager fra medvirkende, generelle klager samt fejl. Der er ikke frister for øvrige typer af henvendelser, herunder generelle kommentarer, ris og ros mv..

Statistik for den senest tilgængelige periode (november 2017) viser, at DR generelt i meget høj grad overholder de opsatte frister, jf. tabel 1. Det er således umiddelbart vanskeligt at genkende et billede af, at der for de typer af henvendelser, der fremgår i tabel 1, generelt skulle være en større udfordring med at svare inden for de opsatte frister. For kategorien klager er fristen med vedtagelsen strammet op fra 30 dage (som er kravet i medieansvarsloven) til 14 dage.

Tabel 1. Svartider på henvendelser i DR november 2017

	Frist	Antal henvendelser	Overholdelse af frist
Klage fra medvirkende	8 dage	6	100 pct.
Klage	14 dage	304	96,1 pct.
Fejl	14 dage	567	97,2 pct.

I de tilfælde, hvor DR ikke svarer på en henvendelse inden for DRs egen frist, er DR enig i, at DR fremover som klar hovedregel bør sende borgeren en email og orientere om, at et svar er på vej, men ikke kan nås udarbejdet inden tidsfristen. DR igangsætter arbejdet med at implementere dette.

Anbefaling 2 vedr. besvarelse af henvendelser personligt:

"DR bør besvare enhver henvendelse personligt, hvis henvendelsen i sin form og indhold giver indtryk af et ønske om at modtage et svar. Også selv om henvendelsen ikke er kommet ind i DR-systemet gennem den "kø", der rummer klager til personlig besvarelse. I praksis bør det betyde, at når DR programservice sorterer en henvendelse fra til besvarelse og sender den til en redaktion i DR, så skal redaktionen besvare den".

Bemærkninger:

DRs besvarelse af henvendelser fra borgere – og valg af hvornår henvendelser besvarer personligt – tager afsæt i de indledende principper fra DR henvendelsespolitik, hvor der står følgende:

"Dialogen med brugerne om programvirksomheden har en høj prioritet i DR. Også den daglige dialog, som ofte foregår via skriftlige henvendelser fra brugerne. Disse henvendelser indbefatter kommentarer, kritik, ros, forslag, spørgsmål og klager. DR modtager rigtig mange henvendelser via telefon, mail, breve og kommentarer via dr.dk og de sociale medier hvert år. Det er således ikke muligt at svare personligt på alle henvendelser.

For i håndteringen af henvendelser at skabe størst kvalitet af de afsatte licensmidler, prioriteres henvendelser forskelligt i forhold til, hvilken kategori, de tilhører. Formålet er at sikre, at henvendelser med det mest alvorlige indhold kan behandles hurtigere. Højest prioritet har derfor henvendelser fra medvirkende, der føler sig uretfærdigt behandlet og kan have lidt skade af en omtale, samt indberetninger af alvorlige indholdsmæssige fejl og brud på [DRs Etiske retningslinjer](#), da det er vigtigt for DR hurtigt at kunne rette eventuelle fejl. "

Disse principper har til hensigt at understøtte en effektiv arbejdsgang og udmøntes i en række differentierede krav til frist og svarpligt afhængigt af henvendelsestype. Det fremgår her, at der for klager fra medvirkende, klager samt fejl er pligt til at udarbejde et personligt svar, mens der ikke er en sådan pligt for ris og ros. For brugerne synliggøres dette bl.a. ved, at det på svarkvitteringen på ris og ros fremgår, at ikke al ris og ros svares personligt af ressourcemæssige årsager, men indgår i en rapport som sendes til den programansvarlige. Det fremgår også, at klage-indgangen skal anvendes, hvis man ønsker et personligt svar.

For kategorien ris og ros foretager Programservice i dag samtidig en central screening af, om disse henvendelser reelt er at betragte som en klage/eller på anden vis påkalder sig krav om en personlig besvarelse og derfor bør besvares individuelt.

Hvis dette er tilfældet, sendes henvendelsen videre til den relevante redaktion, som foretager den endelige vurdering af dette.

Det er en skønsmæssig vurdering, hvornår en ris og ros-henvendelse kategoriseres om til en henvendelse, der besvares personligt. Lytter og Seerredaktøren finder i sine stikprøver, at i størrelsesordenen 10 pct. af henvendelserne under ris og ros burde udløse et personligt svar pga. henvendelsens karakter. Foreløbige data for de ris og ros-henvendelser, som tilgår Programservice, viser, at ca. 3 pct. af disse henvendelser omklassificeres til henvendelser, der besvares personligt.

Det er besluttet at udarbejde en samlet evaluering. Det vil i den forbindelse blive vurderet nærmere, om der er behov for at ændre på praksis vedr. screening af henvendelser/svar på henvendelser under kategorien ris og ros.

Færdselsregler på sociale medier

Blokering og udelukkelse

DR vil gerne stille sine platforme til rådighed for debat mellem brugerne, men det følger også deraf, at DR har en forpligtelse til at fjerne indlæg, der strider mod DRs kodeks for debat. Af og til henvender en bruger sig gennem DRs klagesystem eller til mig med kritik af, at vedkommende er blevet udelukket fra DRs sociale profiler på Facebook. Det kan der være gode grunde til. For eksempel at den pågældende afsporer debatten ved at spamme et kommentarspor med henvisninger til sager, der ikke har noget med debatten at gøre. Eller at den pågældende debattør bruger et sprog, som er krænkende og stødende eller truende.

Det er en balancegang.

DR har på den ene side en forpligtelse til at fjerne visse indlæg, men på den anden side bør DR udvise stor tolerance. Det er vigtigt, at også synspunkter, der måske nok kan forekomme outrerede eller usympatiske, også får lov at være der, så der ikke udøves en form for meningscensur. Om noget skal slettes eller en bruger skal blokeres skal ikke være baseret på medarbejderes mavefornemmelse eller personlige præferencer, men ud fra nogenlunde ensartede standarder for, hvornår et indlæg er uacceptabelt.

Derfor er det også vigtigt, at DR dokumenterer, hvorfor et indlæg er slettet. Det sker ikke nu. Dermed kan DR skaffe sig et empirisk grundlag til hjælp i det videre redaktionelle arbejde med at moderere opslag på sociale medier.

Det er i praksis ikke muligt for DR og de enkelte redaktioner, der er ansvarlige for egne Facebook-profiler, at overvåge alt indhold. Overvågningen foregår til dels i fritiden, når medarbejderne mere eller mindre tilfældigt støder på indhold, som de mener er uegnet og bør slettes.

DRs egne mål med tilstedeværelse på sociale medier er øget deltagelse fra borgernes side. Desuden er et formål øget dækning så flere borgere finder vej til DRs indhold.

DR afviser indhold, der:

- strider mod lovgivningen
- er pornografisk, groft stødende eller diskriminerende
- har karakter af chikane mod navngivne personer
- udleverer personoplysninger
- reklamerer for produkter eller virksomheder
- har form af tydelig gentagelse med ensidig påvirkning eller ikke redaktionelt forholder sig til et givent emne.

DR har på sin hjemmeside et kodeks for, hvordan man skal opføre sig på DRs sociale medier. Her står blandt andet, at DR forbeholder sig retten til at slette alle indlæg, der overtræder disse simple regler eller er i strid med dansk lovgivning. DR udelukker brugere uden forudgående varsel, hvis reglerne bliver brudt konsekvent og groft.

Problemet med dette kodeks, der har navnet "Tal pænt", falder i to dele. For det første rummer regelsættet ingen formuleringer om de forpligtelser, som DR burde have, når man udelukker brugere. For det andet er det meget svært at finde DRs regelsæt på området. Det ligger på DRs hjemmeside, men det er næppe der, brugerne befinder sig, når de er på DRs sociale medier. Den del kan måske løses ved at DR sørger for at gøre sine regler synlige som "pop-up" eller som henvisning, når brugerne er på DRs profiler på de sociale medier.

Når DR ønsker at benytte sociale medier for at stimulere brugerne til en debat om og med DR, bør man også meget nøje overveje, hvornår man skrider ind, og DR bør kunne dokumentere, hvorfor man skred ind.

Det gælder, når DR sletter et indlæg eller mere vidtgående ligefrem blokerer en bruger.

Det er vigtigt at pointere, at DR skal kunne gribe ind øjeblikkeligt over for indhold, hvor DRs ansatte vurderer, at der er tale om en overtrædelse af reglerne eller måske ligefrem, at der kan være tale om en lovovertrædelse. DR skal kunne fjerne krænkende og anstødeligt indhold uden videre. Men det er også vigtigt, at DR kan analysere på sin egen redigering og kunne reflektere over, hvilken linje, der gælder i forhold til, hvad der bliver slettet, eller hvem, der bliver blokeret på DRs profiler.

Optimalt set kunne DR arkivere en kopi af de slettede opdateringer med dato, så det er muligt at se, hvorfor indlægget er blevet slettet. Men navnlig ved blokering af en bruger er det væsentligt at kunne dokumentere og holde styr på, hvad det for ytringer, som har ført til, at DR har måttet blokere den pågældende.

Begreber som "god tone" er jo ikke nogen entydig størrelse. Det samme gælder beskyldningen om, at nogen afsporer en debat. Der bør være en klar, forståelig og forholdsvis entydig linje i, hvad der skal til, før der er tale om en overtrædelse. Det sker jo hyppigt, at debattører på DRs sociale medier mener, at de taler forbi hinanden, og at det er de andre, som afsporer en debat.

Mine anbefalinger:

- DR bør også ved sletning af indlæg eller blokering af en bruger gøre den pågældende opmærksom på, hvorfor vedkommende har fået slettet sin opdatering eller ligefrem er blevet blokeret.
- DR bør dokumentere på en ensartet måde på tværs af organisationen, hvorfor et indlæg er slettet og vedkommende er blokeret.
- DR bør sætte en tidsbegrænsning på en udelukkelse.

DRs svar:

DR modtager tusinder af kommentarer hver uge, og dialogen på de sociale medier bidrager i væsentligt omfang til DRs ambition om åbenhed og samtale. I praksis er det få brugere, der udelukkes – vurderingen er, at det sker 1-2 gange om ugen. I stedet for udelukkelse anvendes i stedet en funktion, der gør det muligt at "skjule" indlæg, så de ikke kan læses af andre end den pågældende brugers venner på Facebook. Hvis folk gentagne gange overtræder reglerne, blokeres de. I enkelte tilfælde, hvor der er tale om groft misbrug, blokeres brugeren med det samme. Brugeren blokeres kun på den DR-profil, hvor vedkommende har overtrådt DRs retningslinjer. I DRs interne retningslinjer for sociale medier er der en beskrivelse af processen i forbindelse med blokering af en bruger. Af den fremgår det, at DR har en forpligtigelse til at dokumentere, når en udelukkelse finder sted: "*Inden en bruger blokeres, skal der tages et screendump, så den dårlige opførsel senere kan dokumenteres, hvis det bliver nødvendigt.*".

DR er aktuelt ved at implementere en funktion, der gør det muligt at advare en bruger inden vedkommende eventuelt blokeres. Denne mulighed kommer til at fremgå af de reviderede interne retningslinjer på området. DR vil gerne, jf. anbefalingen fra lytternes og seernes redaktør overveje, om der er elementer i processen omkring moderering, sletning og blokering samt oplysning til brugeren herom, der kan gøres på en mere hensigtsmæssig måde. Eksempelvis muligheden for en tidsbegrænset udelukkelse, der ikke praktiseres i dag.

Det er ikke teknisk muligt for DR at etablere en "pop-up-løsning" på Facebook, sådan som det foreslås. Det skal dog i forlængelse heraf på Facebook, hvor de kan findes under fanen "Om".

Opstillingsberettiget, men alligevel udelukket

Ensartethed kan der også være brug for på et andet punkt.

DR valgte som finale på sin dækning af kommunal – og regionsvalget den 21. november 2017 at sende den store afslutningsdebat 'Demokratiets Aften'. Men ved den lejlighed valgte man at udelukke to partier fra deltagelse, Kristendemokraterne og Nye Borgerlige. De to var begge opstillingsberettigede til Folketinget og de var repræsenteret i samtlige regioner op til kommune – og regionsvalget. På de punkter var de sidestillet med de gamle partier, som DR havde inviteret til den afsluttende debat i DR Koncerthuset, 'Demokratiets Aften'.

I et indlæg den 14. november 2017, skrev landsformanden for Kristendemokraterne, Stig Grenov, i Morgenavisen Jyllands-Posten, at demokratiet var udeblevet i DR. Han efterlyste klare regler for repræsentation i den vigtige, afsluttende partidebat: *"Begge partier stiller op til samtlige regioner. Men man er åbenbart mere end naiv idealist, hvis man tror, at de mange underskrifter åbner dørene til nyhedsmedierne."*

Samtidig efterlyser landsformanden, at det ikke er, hvad han opfatter som *"tilfældige redaktionelle beslutninger som enevældigt bestemmer, hvem der har taletid."*

DRs nyhedsledelse har over for mig forklaret, at man valgte et rent snit og kun medtog partier, der på valgtidspunktet var repræsenteret i Folketinget. DR Nyheder begrundede det med, at netop kommune- og regionsvalg er præget af langt flere lister, partier og enkeltpersoner, der stiller op. Det er derfor – ifølge DR Nyheder – ikke muligt at gennemføre en udvælgelse, hvor man skal tage stilling til validitet, vælgeropbakning, lokale sager og andre mere subjektive vurderinger.

Og det var konstaterbart, at DR kun dækkede kommunalvalget og helt ignorerede regionsvalget i afslutningsdebatten, Demokratiets Aften. DR valgte kun kommunalpolitikere fra de partier, der i forvejen er landspolitisk opstillet, dog med den undtagelse af en partihopper fra SF i Mariagerfjord Kommune, som repræsenterede Alternativet. Det parti fandtes nemlig ikke i 2013, da det forrige kommunevalg fandt sted.

DR Nyheder traf et redaktionelt valg ved at gå uden om regionsvalget, men tilbage står det spørgsmål, som Kristendemokraternes formand rejste: Efter hvilke generelle kriterier udvælger DR opstillingsberettigede partier til at deltage i store, generelle kommunal- og regionalvalgsdebatter?

DR kan jo vælge at ignorere regionsvalget ved den afsluttende debat, sådan som det skete denne gang.

Men det er næppe holdbart som et generelt princip. Public serviceaftalen udtrykker, at DR har en forpligtelse til at styrke borgernes handleevne i et demokratisk samfund. DR skal sikre befolkningen adgang til væsentlig og uafhængig samfundsinformation. DR skal gennem sit indhold og sine tjenester stimulere til deltagelse i den offentlige debat og den demokratiske proces. Det må forstås sådan, at DR har en forpligtelse til at dække såvel kommunal – som regionsvalg for at gøre borgerne bedst muligt i stand til at træffe et valg i stemmeboksen. Det må også betyde, at hvis DR skal leve op til den forpligtelse, må man tage alle partier med, der lever op til de samme kriterier. DRs svar på udelukkelsen rummer ikke en klar stillingtagen til, hvorledes DR principielt stiller sig i forhold til partier, der er opstillingsberettigede ved kommende kommunale og regionale valg.

DR Nyheder tager ikke højde for, at andre partier end de allerede repræsenterede i Folketinget kan være opstillingsberettiget, og DR tager heller ikke højde for, at der i forhold til regionsvalget er tale om et landsdækkende valg. Alle danskere med stemmeret ved regionsvalget har jo kunnet stemme på kandidater fra Nye Borgerlige og Kristendemokraterne.

Og skulle man endelig se på, hvor bredt de to partier var repræsenteret ved kommunalvalget, så var begge partier eller mindst ét af dem trods alt repræsenteret i 70 procent af landets 98 kommuner.⁶

Konsekvensen af DRs beslutning blev en begunstigelse af de etablerede partier.

Hvis der havde været tale om et valg til Folketinget, havde DR ladet de to ikke-repræsenterede, men opstillingsberettigede partier deltage i den afsluttende partilederrunde. Det er derfor en fravigelse og inkonsekvent, når DR udelukker dem fra afslutningsdebatten i forbindelse med kommune- og regionsvalget.

Man kan fra DR Nyheder mene, at valget er et valg i 98 kommuner og ikke relevant at afspejle valget til fem regioner. Derfor kan DR Nyheder ønske, at partierne i afslutningsdebatten forholder sig til kommunalvalget alene. Men tilbage står, at for vælgerne er det to ligestillede valg til to demokratiske organer, nemlig kommunalbestyrelserne landet over og regionsrådene. Sidstnævnte organ har ansvaret for hele sundhedssektoren og bestyrer godt 110 milliarder offentlige kroner om året. De har ansvar på et område – sundhed – som vælgerne generelt placerer meget højt på interesselisten både ved landsdækkende og lokale samt regionale valg. Det er i så fald DR Nyheders egen redaktionelle fortolkning af, hvad der er det vigtige valg og det ikke-vigtige valg af de to. DR er et meget væsentligt medie for befolkningen som helhed til at danne sig et overblik i forbindelse med valg og folkeafstemninger, og derfor bør DR også tilrettelægge sine paneldebatter i forbindelse med valghandlinger ud fra generelle og ensartede principper, som er synlige og tilgængelige for alle. Det må være DRs særkende som landets største public serviceudbyder. Yderligere er regionerne og deres virkemåde det, som borgerne har ringest kendskab til, og det kunne tale for, at DR netop har en forpligtelse til at oplyse om, hvad valget drejer sig om – navnlig da det drejer sig om noget borgernært som vores sundhed, hvilket ikke er en kommunal opgave.

DRs retningslinjer for valg og folkeafstemninger er sparsomme. DR skal sikre, at den bredest mulige del af befolkningen får mulighed for at stifte bekendtskab med de forskellige partier og holdninger.

Min anbefaling:

- **DR bør have generelle, ensartede, klare og gennemskuelige regler for, hvilke partier, der skal deltage ved lignende debatprogrammer ved kommende valg. DR skal som public service udbyder styrke borgernes handleevne i et demokratisk samfund. Det må betyde, at DRs hensyn til at behandle partier i samme situation ens, må tælle mere end en redaktionel beslutning om, hvem man vil have med i et konkret program, som det skete ved 'Demokratiets Aften.'**

⁶ Jeg har foretaget en optælling, som viser, at begge partier ved valget den 21. november 2017 var repræsenteret i 30 procent af de 98 kommuner. Nye Borgerlige var alene repræsenteret i 31 procent af kommunerne, og Kristendemokraterne alene i 9 procent af kommunerne. I 30 procent var ingen af partierne opstillet. Begge partier var opstillet i samtlige fem regioner.

DRs svar:

DR traf en redaktionel beslutning ifm. formatet 'Demokratiets Aften' om at fokusere på kommunalpolitiske udfordringer. Der har imidlertid været omfattende dækning af regionrådsvalget i den øvrige valgdækning.

Hvad angår den konkrete vurdering ifm. 'Demokratiets aften', så har formatet den iboende udfordring, at det stiller særlige krav at skabe en seervernlig og meningsfyldt politisk debat til et landspolitisk publikum i forbindelse med et kommunal- og regionsrådsvalg, der er præget af lokale tematikker. Det var således heller ikke partiledere, der var deltog i debatten, men lokale repræsentanter, der kunne diskutere nogle af de lokale udfordringer, der var essensen i DRs forsøg på at dække valget mere nært – og som samtidig kunne indfri ambitionen om at gøre danskerne klogere på hinanden.

Der har som nævnt ved siden af Demokratiets aften været masser af dækning af regionrådsvalget i andre formater, i landsdækkende nyhedsindslag i både radio og tv – særligt i større temaer om sundhed, explainers, kandidattest, samt særlige temaer om, hvad regionerne laver i flere forskellige programmer f.eks. Slotsholmen, Deadline og DR Ultra, ligesom P4 lokalt har dækket både regionrådsvalg og kommunalvalg med et mere lokalt udgangspunkt – og derfor også med mulighed for at omtale flere forskellige lister/partier – heriblandt Nye Borgerlige og Kristendemokraterne.

Hvad angår anbefalingen om *generelle, ensartede, klare og gennemskuelige regler for, hvilke partier, der bør deltage ved lignende debatprogrammer ved kommende valg*, har DR faste regler for dette ifm. Folketingsvalg, hvor vi forsøger at give alle opstillingsberettigede partier samme plads i de større valgudsendelser, herunder Mød Partierne og Demokratiets Aften. Det er vurderingen, at man ved at lave fast definerede kriterier i forbindelse med kommunal og regionsrådsvalg, risikerer at skade mere end gavne i forhold til at sikre den mest optimale og oplysende valgdækning, der på grund af de mere lempelige opstillingsregler, er langt mere foranderlige end valg til Folketinget. Det må derfor hvile på en konkret vurdering af billedet fra gang til gang – og her er det i sagens natur helt afgørende, at man sikrer sig at dækningen på tværs af platforme og formater kommer hele vejen rundt.

Opfølgning på gatecrashing

DR Etik har siden forrige halvårsrapport fulgt op på bemærkningerne vedrørende 'gatecrashing'. Det har ført til præciseringer, som direktionen har tilsluttet sig. De forslag, som DR Etik er kommet frem til, er klare fremskridt. Nu er definitionen på gatecrashing præciseret, så det tydeligere fremgår af DRs etiske retningslinjer. Jeg opfatter det sådan, at der hermed er tale om en præcisering af de regler, der også hidtil har været gældende. Det betyder, at det nu står eksplicit: At DR ikke opsøger og filmer kilder uden aftale med mindre, at der er givet en direkte godkendelse til gatecrashing. At der godt må optages lyd og billeder af journalister, der enten ringer til kilder eller opsøger dem uden forudgående aftale, men dette må ikke ske med tændt kamera, og lyd fra de kilder, der opsøges på denne måde, må selvsagt ikke benyttes til interview, med mindre at der foreligger en tilladelse til gatecrashing.

Det er endvidere skrevet ind, at hvis en kilde kontaktes af DR på stedet med usynligt optageudstyr – altså tændt udstyr, som ikke er synligt for kilden, således at denne ikke er bekendt med, at han eller hun bliver optaget – så er der tale om skjulte optagelser, som der gælder særlige og strenge regler for.

Synlig klageknop

Som tidligere nævnt har DR Medier nu forsynet forsiden af dr.dk med en direkte "klageknop." Det har fra både min forgænger og jeg været efterlyst længe, og det giver brugerne en mulighed for på fremtrædende plads at få en direkte kontaktmulighed til DR.

Skærpede regler for løst-ansattes beskæftigelse

Også på et andet felt, har DR Etik foreslået en tiltrængt opstramning. Det drejer sig om de former for beskæftigelse, som ikke-fastansatte medarbejdere i DR har lov til. Hidtil har der været en asymmetri i den forstand, at der gælder strengere regler for fastansatte i forhold til ikke-fast ansattes aktiviteter, hvilket kan tænkes at medføre en glidning, så medarbejdere i DR ønsker en løsere tilknytning for derved lettere at kunne varetage sidebeskæftigelser samtidig med, at man stadig har opgaver for DR.

DR Etik foreslår, at enhver chef har pligt til at spørge til og tage stilling til løst-ansattes eventuelle kommercielle aktiviteter. Vilkår og forpligtelser skrives derefter ind i kontrakten med den pågældende. Det er dermed den pågældende DR-chefs forpligtelse at sikre, at en løstansats andre aktiviteter ikke kommer i konflikt med DRs troværdighed og integritet. Det er samtidig den ansattes pligt at oplyse, hvilke aktiviteter, vedkommende har ved siden af.

Trends og tal for henvendelser

Tendenser og samlet skøn

Det hører under denne rapport at give et retvisende billede af den samlede kritik, som DR møder både i forhold til programetik og andre forhold.

Kritikstatistikken inkluderer klager over DR-programmer, tekniske klager og henvendelsesmuligheden "Send Ris eller Ros".

Det samlede antal kritiske henvendelser, der er gået ind via kontaktformularen Kontakt DR på dr.dk i andet halvår af 2017 (juli-december), er **9749**. Til sammenligning var dette tal i første halvår af 2017 på **9168**.

I sidste halvårsrapport affødte klager over TV-programoversigten 911 klager, men dette tal er i dette halvår helt nede på 259. Antallet af klager vedrørende DRs apps er ligeledes faldet, om end forskellen ikke er ligeså markant. Sidste halvårsrapport modtog DR 896 klager over apps, der ikke virkede som de skulle, mens tallet i dette halvår er faldet til 710 klager.

Trods det store antal henvendelser via DRs eget system, vurderes det samlede antal kritiske henvendelser at være væsentlig højere, fordi der ikke foreligger nøjagtige tal for henvendelser og kommentarer til DR via sociale medier. Hvad kommentarerne drejer sig om, og hvorvidt de kan karakteriseres som kritiske henvendelser har ikke været muligt at afdække. Det må dog formodes, at kritiske ytringer på DRs profiler på sociale medier ville kunne forøge antallet af kritiske henvendelser, såfremt de blev inddraget i den samlede optælling.

Der er ikke altid en sammenhæng mellem hvad der kritiseres meget på Facebook, og hvad der afspejles i den officielle kritikstatistik. En antagelse kan være, at responstiden på de sociale medier er hurtigere, og at det er lettere at få igangsat debat – både med DR, men også med andre brugere.

Emner, der ligger uden for programvirksomheden – herunder f.eks. licenshenvendelser og kritik fra koncertgængere – er ikke inkluderet i statistikken.

Henvendelsesfunktionen på Kontakt DR

I denne rapport gennemgås systematisk de kritiske henvendelser DR har modtaget via henvendelsesportalen på dr.dk. Disse tal bruges som et pejlemærke for den samlede udvikling.

De kritiske henvendelser falder i tre hovedgrupper, som det fremgår af **tabel 1**: Emner omfattet af DR's *programetik*, *tekniske problemer* og *anden og generel kritik*.

Tabel 1. Kritiske henvendelser fordelt på Hovedkategorier, 2. halvår 2017

Fordelingen af henvendelser	2. hv.2017
Klager fra medvirkende	32
Børnetid	46
Unfair og tendentiøs dækning	239
Partisk valgdækning	58
Krav om berigtigelse	11
Voldsomme effekter	22
Ærekrænkelse, fornærmelse, forhånelse	124
Upassende sprog	73
Utroværdig konkurrence	18
Skjult reklame, sponsorering	19
Kritik af DR's henvendelsessystem	62
Anden programetik	664
Antal henvendelser vedrørende programetik i alt	1368
Kritik af tekniske problemer, manglende opdateringer, mv.	5253
Generelle og øvrige kritiske udsagn	2937
Kritik af omfanget af egenreklame	36
Kritik af omfanget af genudsendelser	155
Kritiske henvendelser i alt	9749

Som udgangspunkt besvares programetiske henvendelser af den relevante redaktion. DRs Programservice besvarer mange af de kritiske henvendelser og DRs Redaktionssupport besvarer en stor andel af de tekniske henvendelser.

I andet halvår af 2017 ligger tallet for '**Klager fra medvirkende**' på 32. Tallet er udelukkende udtryk for den mængde henvendelser, der er kommet ind via DRs kontaktformular på dr.dk. direkte henvendelser til DRs journalister eller redaktioner er således ikke talt med. Der er tale om flere forskellige årsager til klager fra medvirkende personer i DRs programmer og artikler. De primære årsager til klagerne handler dog om, at klagerne er blevet filmet uden samtykke eller vil have fjernet deres navne fra gamle artikler på dr.dk.

Sammenholdt med den forrige halvårsrapport, er antallet af kritiske henvendelser for '**Børnetid**' præcis det samme. I det andet halvår af 2017 ligger tallet på 46 sammenlignet med 46 fra første halvår af 2017. Klagerne har i dette halvår typisk drejet sig om børneprogrammer, der bruger et vulgært sprog eller klager over upassende, grafisk indhold på dr.dk/TV, som både børn og voksne benytter til at finde indhold.

Antallet af kritiske henvendelser under kategorien '**Unfair og tendentiøs dækning**' er i dette halvår faldet. I alt har kategorien trukket 239 kritiske henvendelser, mens forrige halvår var oppe på 392. Dette kan hænge sammen med, at sidste halvår også var perioden efter det amerikanske

præsidentvalg, hvor mange klager mente, at DR fortsat dækkede amerikansk politik ensidigt og med negativt fokus på Donald Trump.

Kritiske henvendelser om '**Partisk valgdækning**' er i dette halvår steget til 58, hvilket er højere end sidste halvår, hvor tallet var nede på kun 2 henvendelser. Stigningen skyldes både regional- og kommunalvalget i november måned, men især også den kontroversielle uafhængighedsafstemning i Catalonien i oktober måned, hvor DR blev kritiseret for at dække valget og den generelle konflikt ensidigt.

Kategorien '**Ærekrænkelse, fornærmelse, forhånelse**' beskriver kritik over DR, hvor brugeren har følt sig nedgjort på den ene eller anden måde. Forrige halvårsrapport havde et stort antal klager for dette punkt (121), og klagerne omhandlede hovedsageligt satire, som blev opfattet nedgørende og hånende i stedet for underholdende, og emnet blev også behandlet i den forrige halvårsberetning. Dette halvår er henvendelser under kategorien på 124, hvilket er en lille stigning, men stadig højt. Sammenligner man tallene med halvårsrapporten fra 2. halvår 2016, så var antallet af henvendelser i denne kategori nede på i alt 24. Klagerne i dette halvår omhandler både enkeltstående henvendelser, men også flere henvendelser, der udviser harme over for det P3 program, der hen over sommeren gav 'frit lejde' til grove vittigheder.

Kategorien '**Upassende sprog**' omfatter primært brug af bandeord eller omtale af personer i nedladende vendinger. I dette halvår er det især bandeord og vulgært sprogbrug i programmer, som klagerne finder upassende.

"**Kritik af DR's henvendelsessystem**" rummer klager fra brugere, der finder det besværligt at sende kritik til DR. Brugere ved ikke, hvor de skal henvende sig og finder proceduren indviklet og omstændelig. Kategorien indbefatter også kritik af manglende svar eller lang svartid fra DRs side. Også kritik af svar, som ikke besvarer brugerens henvendelse bliver registreret her. Sammenlignet med forrige halvår hvor tallet var 94 er antallet af henvendelser inden for denne kategori i denne halvårsrapport faldet til 62.

Der er sket en mindre stigning i antallet af henvendelser inden for '**Anden programetik**' i det forgangne halvår, sammenlignet med det forrige. Kategorien rummer kritik af etisk karakter, som ikke falder ind under andre kategorier, og kritikken er meget forskelligartet. Rapporten gennemgår de største af dette halvårs klagemaer på side 28 under afsnittet 'Gennemgang af væsentlige kritiktemaer'.

'**Generelle og øvrige kritiske udsagn**' udgør igen i dette halvår den største enkeltstående klagekategori. I denne rapport fremlægges statistikken så kategorien både dækker over *ukorrekt sprogbrug, generelt kritiske, programplanlægning, utydelig tale og underlægningsmusik* og *faktuelle fejl*. Mange klager omhandler ofte DRs værter tale og både faktuelle- og stavefejl i DRs artikler.

Tabel 2. Tekniske klager 2. halvår 2017.

2. hv. 2017

Flow-TV	
Manglende eller mangelfulde undertekster	117
Udfald i billede eller lyd	36
Radio:	
Udfald i lyd eller tavshed	27
Netplayer	
Podcast	138
DR TV – streaming (inkl. Bonanza)	1100
dr.dk	
Browser	53
IP-adresse (geoblokering)	56
Mobil	
Apps	710
Andet	
Tekst-TV	32
Øvrige	1175
Henvendelser om tekniske fejl i alt:	3444

Selvom tallet er faldet lidt, så er antallet af henvendelser om tekniske udfordringer og kritikpunkter, der er kommet ind via DR's klagefunktion i dette halvår, fortsat højt. Den primære årsag dertil er en stor mængde henvendelser, der drejer sig om DRs apps og omlægningen til DAB+ i oktober måned i år.

Sidste halvår optrådte der en del klager over streamingtjenesten Bonanza. I dette halvår er der observeret et markant fald i kritiske henvendelser om dette.

Hovedparten af de tekniske klager omhandler "**DR TV – streaming**". Der klages blandt andet over problemer med afspilning, kort liggetid og fejl i upload eller manglende upload af programmer. De enkelte udsendelser, som ikke kan afspilles korrekt af brugerne, fører mange klager med sig og fylder meget i statistikken.

Gengangerne

Hvert halvår modtager DR en række henvendelser om kritik af bestemte emner, som er gengangere fra tidligere år. Hermed følger en kort gennemgang af de klagetemaer, som hvert år udgør betragtelige klagetemaer.

Igen i dette halvår har den nu efterhånden ikke så nye **radioapp** fortsat genereret en del klager. Radioapp'en fungerer stadig ikke uden en del tekniske problemer, og så er der mange brugere, der stadig efterspørger funktioner, som den tidligere radioapp havde, eksempelvis en vækkeursfunktion.

DRs svar:

Der har været tekniske problemer med radioappen, og der er stadig udeståender på Android versionen. Der er dog færre fejl ved udgangen af 2017 end på noget andet tidspunkt i 2017, så der har været en positiv udvikling. For så vidt vækkeurs-funktionen, så er den under udvikling og forventes lanceret til februar på Android. Lancering på iOS/iPhone er under afklaring pga. en teknisk udfordring i Apples platform.

Et andet tilbagevendende klagepunkt er **programoversigten**. Klagerne går oftest på, at programoversigten fortsat har en del tekniske fejl, der forringer brugervenligheden.

DRs svar:

I forbindelse med den kommende relancering af nyt DRTV genbesøges og opdateres designet på programguiden.

Endnu en genganger er klager over, at brugere ikke kan afspille DR TV programmer online, fordi de bliver mødt af en besked om, at de befinder sig i udlandet – på trods af, at de befinder sig indenfor Danmarks grænser. Denne **geoblokering** fører til mange utilfredse henvendelser fra brugere af DRTV.

DRs svar:

Generelt har der været meget få og begrænsede fejl på geoblokeringen. Men den fejlmeddelelse der vises, når et program ikke kan vises pga. manglende rettigheder mv. giver anledning til misforståelser hos flere brugere. I fejlmeddelelsen nævnes det, at problemet kan skyldes, at man befinder sig i udlandet, og det får mange til at tro det er det, der er årsagen. Der arbejdes løbende med at opdatere og forbedre fejlmeddelelserne, herunder i relation til klager fra brugerne.

Et af de største, tekniske klagetemaer er fortsat problemer med **streaming af DR programmer**. Dette problem gælder både live- og on-demand streaming og strækker sig over både streaming fra en computer eller tablet og streaming via HbbTV og chromecast. Kort sagt så oplever rigtig mange brugere af DR problemer, når de skal se DRs TV-indhold på alle andre platforme end via et gammeldags TV-signal.

DRs svar:

Generelt er antallet af klager lavt ift. hvor meget DRs programmer streames på en måned. I 2017 blev der i gennemsnit streamet knap 12 mio. timer om måneden. Tekniske målinger omkring opptider, buffering og startup tider viser, at fejlniveauet generelt er meget lavt – også i forhold til en række andre tjenester. Fejlniveauet har i starten af perioden været højere, når man bruger Chromecast og HTML5 til at streamer med, hvilket har afstedkommet en række klager. DR har siden forbedret streamingoplevelsen på disse platforme.

Igen i dette halvår klager brugerne over DRs dækning af den amerikanske præsident, Donald Trump. Brugerne mener dækningen er unanceret og forudindtaget kritisk.

Der kommer også fortsat klager over programmet 'JERSILD minus SPIN'. Klagerne går på, at Jens Olaf Jersild generelt taler for meget, afbryder sine gæster og ikke giver dem plads i programmet.

Endnu et tilbagevendende klagetema i halvårsrapporterne gennem årene har omhandlet **ukorrekt sprog**. Sproglige fejl afstedkommer fortsat mange kritiske henvendelser. Det er primært skriftlige fejl på dr.dk, brugerne klager over. Men også DR-medarbejderes forkert udtale af ord vækker frustrationer hos lyttere og seere. DR får rigtig mange henvendelser om bandeord og vulgære udtryk. En del klager over brug af engelske udtryk, som enten ikke bliver oversat eller forekommer mulige at erstatte med danske ord.

Det er dog ikke kun værter og andre programmedarbejderes forkerte udtale, som kan få brugerne til at henvende kritisk til DR. Det samme kan utydelig tale. **Baggrundsstøj, underlægningsmusik og lavmælt tale** skaber ved adskillige lejligheder problemer for brugerne i forhold til at høre hvad der bliver sagt i diverse udsendelser.

Kritikken af DR for manglende rettigheder på flere udsendelser leder videre til et andet gennemgående klagetema. Dette omhandler **genudsendelser** på DRs kanaler. Dertil er det oftest antallet af genudsendelser og sendetidspunktet for udsendelserne, seerne kritiserer.

Gennemgang af væsentlige kritiktemaer

Et broget halvår

Brugernes kritik af DR kan i halvårsrapporten for 2. halvår i 2017 ikke opsummeres under ét tema eller få store emner. Kritikken er meget forskelligartet, og der er også stor variation i, hvor meget temaerne har fyldt. De større temaer har blandt andre drejet sig om kritik af et ukritisk radioprogram om vittigheder, EM i kvindefodbold og et omstridt uafhængighedsvalg i Catalonien. Et tema af mere teknisk karakter har især omhandlet overgangen til DAB+ 1. oktober 2017.

Nedenstående kritiktemaer er udvalgt på basis af henvendelser modtaget via Kontakt DR, samt de henvendelser Lytternes og seernes redaktør derudover har fået kendskab til i halvårets løb. Emner uden for programvirksomheden – herunder f.eks. licensklager og klager fra koncertgængere – er ikke omfattet. Alle registrerede klager er kategoriseret ud fra brugerens udsagn og opfattelse. Der er dermed ikke taget stilling til indholdet i kritikken eller en bedømmelse af, om kritikken dermed er berettiget eller ej. Det er en deskriptiv fremstilling af brugernes henvendelser.

De følgende temaer er udvalgt, fordi de – om end med store variationer – alle har ført til mange henvendelser.

LOL DK

Henover sommeren sendte DR P3 programmet LOL DK, hvis mission var at finde Danmarks sjoveste vittighed. Et element i programmet var, at der undervejs blev givet 'frit lejde' til lytterne, der så kunne ringe ind med deres allervoveste jokes. Dette affødte en betydelig medieopmærksomhed og offentlig kritik samt klager til DR, inden dette element i programmet efter tre dage af redaktionen blev lukket igen. Kritikerne mente, at DR gav racisme en platform til at nedgøre mennesker med mørk hud. DR blev derudover kritiseret for ikke at stille sig kritisk overfor de racistiske vittigheder, men blot videreformidle dem i radioen.

Dicte tester

I august i år affødte programmet 'Dicte tester tørklæder' et større antal klager fra DRs brugere. DR Ultra stod bag programmet, hvor den 11-årige Dicte undersøgte forskellige modefænomener i Iran, heriblandt tørklæder. Kritikken gik på, at DR-programmet var ukritisk, fordi man lod en mindreårig teste tørklæder i Iran, uden at nævne at landet er et teokratisk præstestyre, og at kvinder tvinges til at gå med tørklæde der. Konsekvensen blev, ifølge kritikerne, at programmet malede et glansbillede af tilstandene i det iranske præstestyre og hyldede tildækningen af kvinder.

EM i kvindefodbold

Da det danske kvindelandshold kom langt til EM i fodbold i sommer, førte dækningen til en hel række af forskellige klager. Nogle mente, at DR svigtede ved ikke at vise semifinalekampen, mens andre var af den opfattelse, at DR var gået i selvsving over dækningsmængden og efterspurgte mere forskellighed både i dækningen af sport og i forhold til at sende andet stof. Andre gik efter noget sprog, som de fandt kritisabelt. De påpegede, at de fandt det urimeligt, at holdet blev benævnt som fodboldkvindelandsholdet, mens mændene tiltales udelukkende fodboldlandsholdet. Alt i alt har EM i kvindefodbold og DRs prioritering af dækningen affødt en del klager, der næsten alle bunder i en generel kønsdebat.

Valg i Catalonien

Den 1. oktober 2017 holdt det autonome område Catalonien i Spanien en omstridt uafhængighedsafstemning, hvilket skabte stor mediebevågenhed blandt danske og internationale medier. DRs dækning af valgresultatet og begivenhederne i tiden efter medførte mange klager og kritiske henvendelser. Klagerne gik blandt andet på, at DRs dækning var problematisk, da den forsimplede en kompleks konflikt og udelod vigtige nuancer. En anden type af klager lød på, at DR var partisk i sin valgdækning. Kritikken kom både fra klagere, der mente, at DR var forudindtaget på Spaniens side og klagere, der havde den modsatte opfattelse.

Mangfoldighedskonsulent

I august oplevede DR en meget kritisk presse som følge af en personalebeslutning. Det drejede sig om aflønningen af tidligere DR-direktør Gitte Rabøls løn som mangfoldighedskonsulent. DR chef kunne beholde sin millionløn fra sit tidligere arbejde, selv om hun nu bestred et konsulentjob. Det førte til et betydeligt antal henvendelser i klagesystemet vedrørende netop denne beslutning.

The Tonight Show with Jimmy Fallon

Det blev ikke modtaget med stor begejstring blandt alle, da DR besluttede at udskifte 'Jimmy Fallon's The Tonight Show' med 'The Late Show med Stephen Colbert'. På trods af, at begge er satiriske late night talk-shows, der følger samme form, så var der mange klager og kritikere, som ikke mente, at det nye show havde de samme kvaliteter, som det show, det erstattede på DR3.

Bandeord i 'Den klassiske musikquiz'

DRK programmet 'Den klassiske musikquiz' har skilt sig ud i klagemængden ved at trække en del klager på brugen af bandeord i programmet. Helt konkret går klagerne på, at især en fast deltager bander for meget, og at det ikke hører sig hjemme i et sådan type program.

Omlægning til DAB+

Den 1. oktober 2017 gik Danmark over til det nye radioformat DAB+, hvilket betød, at et meget højt antal danskere måtte genindstille deres radio eller købe en ny. Allerede samme dag og i den følgende periode kom der et højt antal klager til DR over, at radiosignalet på DR kanalerne var forværret og især klager over, at DR's Nyhedskanal udgår fra DAB sendenetten efter omlægningen. Af de klager, om ophøret af DR's Nyhedskanal, mener mange, at denne kommende ændring ikke er blevet formidlet godt nok ud til borgerne.

DRs svar:

Overgangen til DAB+ er en politisk beslutning, som DR har skullet implementere. Sendenetten for det gamle DAB-format og det nye DAB+-format, som nu sendes i DAB-blok 2, er det samme. Den store forskel på før og efter 1. oktober er, at DRs lyttere skulle stille ind på nye frekvenser på deres DAB+ radio for fortsat at kunne lytte på de landsdækkende kanaler. Ifm. indstillingen til en anden frekvens, kan det være nødvendigt at flytte lidt på radioens faste eller eksterne antenne, eller flytte radioen for at få et godt signal.

Disse informationer er kommunikeret ud på blandt andet OM DR på dr.dk og på websitet "mereradio.dk". I enkelte tilfælde har der været i telefonisk kontakt med lyttere, hvor der teknisk set burde være god dækning og guidet lytterne mht. at opnå en bedre modtagelse, hvilket også er lykkedes.

DR afviklede derudover en ret omfattende kommunikations- og markedsføringsindsats om overgangen. Den indbefattede bl.a. en kampagne på tværs af DRs radiokanaler samt webtilstedeværelse fra uge 38-41, ligesom DR som nævnt lagde information om en lang række spørgsmål vedr. skiftet ud på dr.dk og sørgede for videreformidling til mereradio.dk som er den officielle side fra politisk side. Redaktionerne på DRs radiokanaler leverede også information i programmerne, hvor det var relevant. Kampagnen blev løbende tilpasset undervejs for at servicere de spørgsmål fra brugerne, som fulgte ifm overgangen. I lyset af dette kunne lukningen af Nyhedskanalen initialt have fået mere vægt i kommunikationen.

DR kræver Flash-player

Det har ført til kritik fra en række IT-kyndige, at DR har krav om, at installere Adobe Flash Player på sin computer for at kunne se DRs programmer. Klagerne påpeger, at Flash er en usikker applikation og at det er utidssvarende at DR fortsat benytter sig af denne. Derimod burde DR gå over til en mere sikker og tidssvarende HTML5 player, hvilket DR i sine svar til klagerne forsikrer dem om, at DR vil nå at gøre dette inden udgangen af 2017.

DRs svar:

DR har arbejdet målrettet mod at release en HTML5 player inden udgangen af 2017. Der er desværre opstået uforudsete tekniske udfordringer, der af hensyn til driftssikkerheden har gjort, at denne opdatering først kommer ud i starten af 2018.

'Alle mod 1'

Underholdningsprogrammet 'Alle Mod 1' på DR1 har i dette halvår modtaget en række klager over forskellige temaer. Disse er blandt andet vedrørende både den 'Alle Mod 1'-app som seerne af programmet benytter til at spille med live, hvor seere klager over, at de bliver udelukket fra at spille med, når app'en ikke virker ordentligt. Derudover klager seere også over, at der til live-programmets mange test og eksperimenter enten er farlige og uegnede for børn eller at de er skadelige for miljøet og ikke lever op til DRs ansvar som public service kanal.

DR2s sjove vejrmænd

Da DR2 besluttede sig for i det sene efterår at lade en standup-komiker fortælle om vejret lige efter DR2s Deadline sent på aftenen, fik det seerne til at reagere. Og de deler sig. Et flertal er kritisk over for den atypiske 'vejrmænd', men der er også seere, som henvender sig med ros for initiativet.

Nyt layout går ud over TV-oversigt

DR.dk fik før jul nyt layout, og det førte til et meget stort antal kritiske henvendelser. Navnlig det nye layout på TV-oversigten blev kritiseret. For eksempel peger nogle kritikere på, at når man bevæger sig gennem programoversigten "skygger" kanalnavnet for at kunne læse indholdet i programmet.

Der er en række andre tekniske indvendinger mod det nye layout.

DRs svar:

DR justerer løbende i designet på dr.dk, herunder programoversigten, for at give den bedste brugeroplevelse til danskerne. Før Jul blev der lanceret omfattende ændringer og helt ny forside. Omfattende ændringer øger altid risikoen for fejl, men fejlretning prioriteres højt. Der har før jul været udfordringer med programoversigten på dr.dk/tv, men disse er nu rettet.

Kludder i afsnit om 'Doktor Blake'

Seerne er tilsyneladende glade for serien om den australske retsmedicin dr. Blake. Men de er knap så tilfredse med, at DR ikke viser afsnittene i den rigtige rækkefølge i forhold til den seneste sæson. Det ødelægger kronologien og der optræder personer i en 'forkert rækkefølge' påpeger klagerne.

Andet led i klagebehandlingen

DRs klagesystem har to led. I første omgang har en klager krav på et svar fra den DR-redaktør eller redaktionschef, som har ansvar for produktionen. Er en bruger ikke tilfreds med svaret i første instans, har den pågældende mulighed for at anke sagen ved at klage videre til lytternes og seernes redaktør.

En klager kan altid gå til Pressenævnet, hvis den pågældende har en retlig interesse i sagen. Det vil typisk betyde, at man selv er involveret.

En klage til lytternes og seernes redaktør bliver ikke automatisk taget op som en ankesag. Der skal være tale om en sag, der drejer sig om presseetik, og henvendelsen skal have et væsentligt sigte. En klage over genudsendelser, for eksempel, eller en DR-ansættelse vil typisk falde uden for den type sager, som kan føre til en ankesag.

Pressenævnsager

Program om boligstrid førte ikke til kritik af DR

I andet halvår af 2017 har Pressenævnet behandlet to sager, og desuden har der været en sag, som blev hævet af klager, efter at DR bragte en rettelse. I begge sager fik DR ikke kritik.

DR bragte i december 2016 et program om nabostridigheder. En af beboerne klagede til Pressenævnet over, at DR havde fremstillet konflikten ensidigt. Pressenævnet kritiserede ikke DR. Pressenævnet fandt, at DR ikke havde omtalt, at boligforeningen på opfordring fra klager flere gange havde henstillet til den anden beboer om at dæmpe sig. Pressenævnet fandt ikke grundlag for at kritisere DRs redigering, på trods af den manglende omtale af boligforeningens henstilling om selvom DR ikke havde omtalt, at boligforeningen flere gange havde henstillet til, at den anden beboer skulle dæmpe sig. Nævnet lagde på den anden side vægt på, at ingen af henstillingerne havde ført til sanktioner over for beboeren fra boligselskabets side.

Søren Kam-portræt førte ikke til kritik af DR

DR bragte i foråret 2017 dokumentaren "Søren Kam. Nazisten der aldrig fortrød", hvor mordet på redaktøren Carl Henrik Clemmensen bl.a. blev omtalt. Programmet indeholdt også hidtil ikke-offentliggjorte privatoptagelser af den forhenværende SS-officer, Søren Kam. Redaktør Carl Henrik Clemmensens barnebarn klagede til Pressenævnet over en række forhold. Generelt mente klager ikke, at DR havde udvist et passende hensyn til Clemmensens efterladte, og at emnet ikke havde en almen interesse, der berettigede de krænkelser, som klager fandt, at dokumentaren medførte. Pressenævnet kom imidlertid frem til, at emnet og nazismens væsen havde almen interesse. Klager havde blandt andet også kritiseret DRs brug af en anonym kilde, som havde tilvejebragt de ikke-tidligere offentliggjorte private optagelser af Søren Kam.

Pressenævnet fandt dog, at DR havde ret til at benytte en anonym kilde, og at DR i tilstrækkelig grad havde gjort seerne opmærksom på, at optagelserne kunne stamme fra en anonym kilde med samme sympatier som Søren Kam.

Pressenævnet havde ikke mulighed for at tage stilling om de konkrete omstændigheder omkring mordet og fandt i øvrigt, at DR ikke havde overskredet rammerne for redaktørens redigeringsret. Pressenævnet udtalte ikke kritik af DR.

Ankesager afgjort af lytternes og seernes redaktør

I anden halvdel af 2017 har LSR afgjort 11 ankesager. Det er én mindre end i første halvår af 2017. I fire af sagerne fik klager delvis medhold. I de syv øvrige fik klager ikke ret.

Kritik af DR-værts bijob på Folkemødet – delvis medhold

Det var 'Sundhedsmagasinet's' program på DR1 om høretab, som fik en klager til at indbringe fire forhold, som hun fandt kritisable og i strid med DRs etik. De tre første fik hun ikke medhold i. Men det fjerde klagepunkt drejede sig om værtens bijob for høreapparatusindustrien som ordstyrer på et arrangement på Folkemødet. I DRs regler om bijob står der, at der ikke må kunne rejses tvivl om interessekonflikt og sammenblanding af interesser. Det fandt jeg, at der var i dette tilfælde. Den pågældende vært havde ansøgt og fået tilladelse til ordstyrerjobbet fjorten dage før programmet blev bragt. Det pågældende arrangement var sat i værk og betalt af høreapparatusindustrien og blandt andet firmaet Oticon. Det samme firma som medvirkede og stillede faciliteter og ansatte til rådighed for Sundhedsmagasinet's optagelse til programmet om høretab. Alene det tidsmæssige sammenfald mellem det tidspunkt, hvor værten fik tilladelsen og at DR samtidig færdiggjorde og bragte programmet, gjorde sagen problematisk.

Derimod fik klager ikke ret i, at programmet fremstod som en reklame for firmaet Oticon. Klager fik heller ikke medhold i, at programmet fremmede høreapparatusindustriens interesser ved at overdrive behovet for høreapparater i Danmark.

Klager fik heller ikke medhold i en tredje påstand om, at DR benyttede en forsker og lydeksper, som var inhabil, fordi det universitet, som hun er ansat på, skulle have særlige interesser i høreapparatusindustrien. Sundhedsmagasinet overtrådte ikke DRs etik ved at interviewe den pågældende, som er en anerkendt ekspert. Klager fik delvis medhold.

Deadline fejlciterede folketingsmedlem

Et folketingsmedlem var gæst i Deadline på DR2 for at diskutere sin nye bog "De lærdes tyranni." Gæsten var ikke tilfreds med DR2s opfattelse af, hvad interviewet skulle gå ud på, og han fandt flere oplysninger i programmet fejlagtige.

Han var også utilfreds med, at værten tillagde ham et synspunkt, som han ikke har. Klager var ikke tilfreds med svaret fra DR og gik til lytternes og seernes redaktør.

Ud over fejlcitatet gav jeg klager ret i, at værtens sammenfatning, at det er "de ufaglærte og faglærte på produktionsarbejdspladserne der skaber værdi" ikke var dækkende for bogen og for klagers synspunkt.

Derimod fik klager ikke medhold i sin kritik af Deadlines brug af tal. Det var ikke i strid med DRs etiske regler, at Deadline valgte et andet statistisk udgangspunkt end klager i udsendelsen. Dog har klager ret i, at Deadline byttede rundt på klagers brug af kilder i sin bog, hvilket er en fejl. Klager fik delvis medhold.

Afviste klager over påstået reklame i 21Søndag

DR viste, som et led i et indslag om hadgrupper på Facebook, forskellige indklipsbilleder af både en DR-journalist samt en ekspert, som benyttede den samme bestemte type computer. Dette

mente en klager var skjult reklame og i strid med DRs etiske regler. Efter at havde fået afvist sin kritik i DR, klagede han videre til lytternes og seernes redaktør.

I afgørelsen lagde jeg vægt på DRs egne etiske regler på området samt en tidligere afgørelse om en lignende sag udført af Radio- og tv-nævnet tilbage i 2015, hvori de betingelser, der alle skal være til opfyldte, førend der er tale om skjult reklame, fremgår.

I denne konkrete afgørelse var det et vigtigt element, at DR ikke modtog betaling fra computerfirmaet, og at der ikke var tale om en uberettiget fremhævelse hverken i ord eller billeder af computermærket. Derudover havde billederne af computere relevans for indholdet i indslaget, der drejede sig om hadgrupper på nettet.

Der skete således ikke en særlig fremhævelse af et logo, som kunne give indslaget karakter af reklame. At DR viser en computer eller en bil af et bestemt fabrikat er ikke i sig selv en overtrædelse af DRs etiske regler, som gør indslaget til skjult reklame.

Klager fik ikke medhold.

DR-program om vaccine holdt standarden

Foreningen Vaccinationsforum havde klaget over programmet 'Sundhedsmagasinet' på DR1.

Klageren mente, at DR ukritisk brugte tal fra Statens Serum Institut, og dermed kom programmet til at fremstå ensidigt, ukritisk og dårlig researchet. Det pågældende afsnit af "Sundhedsmagasinet" blev sendt den 30. maj 2017 og havde børnevaccinationer som tema. Foreningen var ligeledes utilfreds med, at DR ikke havde gjort brug af de analyser og tal, som Vaccinationsforum havde fremlagt for DR under produktionen af programmet. Klager var ikke tilfreds med svaret og ankede sagen. Jeg nåede den konklusion, at bedømt ud fra sine egne præmisser levede programmet helt op til DRs programetiske standarder ved at bruge Seruminstittets officielle statistik.

Hensigten med programmet var at skildre det vaccinationsprogram, som efterhånden dækker alle børn i Danmark og at afspejle de argumenter og holdninger, der findes hos den minoritet, der ikke ønsker at få deres børn vaccineret. Det var ikke en kritisk gennemgang af WHO's data og Statens Serum Instituts statistikker, som staten og de offentlige sundhedsmyndigheder baserer sig på, konkluderer lytternes og seernes redaktør.

Jeg lagde vægt på, at hensigten med programmet var at vise, at børnevaccinationsprogrammerne har ført til et drastisk fald i dødeligheden af mæslinger og andre følgesygdomme og til det benyttes statistik fra Seruminstittet.

I øvrigt kommer Vaccinationsforum i programmet til orde i betydelig grad. En væsentlig del af udsendelsen går med, at et bestyrelsesmedlem fra Vaccinationsforum optræder som case og fortæller om sin bekymring.

Redaktionen rettede selv en fejl i en grafik og lagde det op på dr.dk

Klager fik ikke medhold.

Klager over 'Sidste nyt fra østfronten' afvist

En blogger og journalist med særlige Ruslandssympatier klagede over, at hans private korrespondance med DRs Ruslandskorrespondent blev brugt i TV.

Bloggeren klagede blandt andet over, at et svar fra ham i en korrespondance om mediernes dækning af Ukraine blev brugt i udsendelsen "Sidste nyt fra Østfronten". Klager var gæst i programmet den 8. juli 2017. Han blev under interviewet med gæsteværten Anna Libak konfronteret med en besked, som han havde skrevet til Ruslandskorrespondenten, Mathilde Kimer. Ifølge den havde klager sagt, at den tidligere danske ambassadør i Ukraine – og ægtemand til Anna Libak – arbejdede for den amerikanske efterretningsorganisation CIA.

Klager fandt, at påstanden, værten fremlagde, var ukorrekt, og noget klager aldrig havde sagt. Klager mente desuden, at DR misbrugte hans private besked til DRs Ruslandskorrespondent på Messenger uden samtykke.

I afgørelsen lægges der vægt på, at i udgangspunktet er ansattes kommunikation på private sociale medier privat. Men i DRs etiske regler står der også, at hvis man har en særlig funktion – blandt andet som korrespondent – kan det i visse situationer være svært at skille funktionen i DR fra ens private ytringer.

Desuden havde DRs Ruslandskorrespondent, Mathilde Kimer, deltaget i planlægningen af det pågældende program, og hun havde på et redaktionsmøde uopfordret vist beskeden for de øvrige redaktionsmedlemmer. Desuden gav jeg DR ret i, at beskeden måtte opfattes som et forsøg på at påvirke DR og DRs Ruslandskorrespondent i en arbejdsrelateret sammenhæng – nemlig om klagers kritik af blandt andet DRs dækning af Ukraine.

Klager havde også klaget over, at DR tillagde ham et citat, som han ikke havde fremsat. Desuden mente han, at værten Anna Libak var inhabil, da hun benyttede omtale af sin egen mand i programmet, og slutteligt pegede klager på, at DR både fortiede oplysninger og fremsatte forkerte oplysninger i omtalen af klagers rejser til Ukraine. Heller ikke i disse punkter fandt lytternes og seernes redaktør, at DRs programetik var overtrådt.

Klager fik ikke medhold.

Cases var ok

En klager mente, at de to udvalgte cases til programmet 'Langt fra Borgen' var misvisende, og at DR tilbageholdte væsentlige oplysninger, der havde betydning for, hvordan casene fremstod for seerne og de medvirkende politikere. Programmet, der blev sendt den 17. august 2017, havde til formål at undersøge, hvordan danske politikere mener, vi skal få hurtig internetdækning ud til alle i Danmark.

I min afgørelse vurderede jeg, at ud fra programmets præmis var begge cases relevante og i orden. Formålet med udsendelsen var at tage en politisk diskussion om, hvorvidt Bredbåndspuljen fungerer efter hensigten. Desuden var de to medvirkende politikere godt bekendt med stoffet gennem deres folketingsarbejde, og derfor var det også i orden af DR at formode, at politikerne havde tilstrækkelige forudsætninger for at bedømme de valgte cases. Klager får derfor ikke medhold i dette punkt.

I den første case mente klager, at DR ikke undersøgte, om det omtalte firma ville kunne have fået en mobil- eller trådløs forbindelse i stedet for en fastnet-forbindelse. Dette er en fejl, fordi en trådløs forbindelse havde været mulig at få med det samme, selvom prisen havde været dyrere for firmaet. Resultatet blev, at programmet ikke oplyste, at Bredbåndspuljen også kan søges til trådløse og mobile løsninger, og dette, mente klager, var at mislede seeren. Redaktøren af 'Langt fra Borgen', Søren Moon Vestergaard, havde givet klager ret i, at det burde have fremgået af programmet, at Bredbåndspuljen ikke kun dækker fastnet-løsninger, hvilket nu også står på DRs fejl og fakta-side på dr.dk.

Samlet set får klager delvist medhold.

Klage over sommerhusprogram afvist

Sagen drejer sig i store træk om, at DR ikke har forelagt kritikken for Novasol godt nok og givet firmaet en fair chance for at svare igen. Hverken i udsendelsen eller i de tilknyttede artikler. Klager mente ikke, at DR gav Novasol en rimelig tidsfrist for besvarelsen af de spørgsmål, DR stillede. Novasol mente også, at det var kritisabelt, at DR så bort fra, at Novasol ikke kunne nå at besvare klagerne og alligevel valgte at sende programmet.

Jeg afviste alle tolv klagepunkter. I afgørelsen lagde jeg blandt andet vægt på, at Novasol både telefonisk og på mail blev orienteret om programmet, spørgsmål og kritikpunkter i rimelig tid, inden programmet blev sendt. DR havde ligeledes orienteret Novasol om de cases, der ville blive brugt i programmet. Novasol valgte at sende et kortfattet citat til en artikel på dr.dk, men kunne også have valgt at kommentere andre af de forhold, som indgik i udsendelsen.

Klager mente desuden, at DR i programmet gennemgik brugerklager fra Facebook på en forkert og tendentiøs måde. Også dette punkt afviste jeg.

Programmet gennemgår de anmeldelser, der har været af Novasol og Dansommer og nævner, at 48 procent ud af 532 anmeldelser giver laveste rating – én stjerne, mens 30 procent giver højeste – 5 stjerner. Jeg konkluderer, at selvom det ikke er en videnskabelig undersøgelse, så er det, bedømt ud fra egne præmisser, en redelig fremstilling af gennemgangen af de 532 anmeldelser.

Klager fik ikke medhold.

Kritik af Israel-indslag i P1 Orientering

P1 Orientering bragte den 15. juni 2017 et indslag, der på flere punkter var mangelfuldt. Det drejede sig om den israelske forsker og pro-palæstinensiske forkæmper Nurit Peled-Elharans forskning om hadlære i israelske skolebøger, vendt mod palæstinenserne. Hun har i mange år beskæftiget sig med israelske undervisningsmaterialer, og hendes forskning konkluderer, at israelske skolebørn bliver undervist i bøger, der fremmer had mod palæstinensere. I udsendelsen sammenligner hun det israelske skolevæsen med nazisternes propaganda mod jøder i Nazityskland. Klager ankede sagen efter svar fra P1.

Afgørelsen slår fast, at indslaget var mangelfuldt, idet redaktionen undlod at redegøre for den forskning, der strider imod Nurit Peled-Elharans egen fremstilling af problemet. P1 Orientering har medgivet, at de brude havde oplyst om den interviewede forskers baggrund, og hvordan hendes forskning er omstridt i hjemlandet, Israel.

Redaktionen har yderligere erkendt over for klager, at de godt vidste, at i følge forskningen er fænomenet med hadfremmende skolebøger mest udbredt i palæstinensiske områder, men at den information ikke kom frem i indslaget. Jeg skrev i afgørelsen: *"Hvis redaktionen oven i købet var bekendt med den viden, der strider mod vinklen, forud for interviewet med Nurit Peled-Elharan, var det fair, at det havde fremgået af det samlede indslag i P1 Orientering."*

Klager mente, at indslaget var ensidigt og kun lod forskerens synspunkt komme frem, men jeg konkluderede, at der i indslaget var gjort forsøg på nuancering. P1's egen journalist redegjorde eksempelvis for, at palæstinensere også producerer indhold til palæstinensiske børn, med hadfremmende indhold om Israel og israelere. Ligeledes var der spørgsmål fra studiet, der

forsøger at bløde Nurit Peled-Elharans bastante konklusioner op. Indslaget var mangelfuldt, undlod at oplyse, at hadkampagnerne ifølge forskningen er værst i de palæstinensiske områder samt at forskeren er omstridt, men der var gjort forsøg på at nuancere billedet i P1 Orientering.

Derfor fik klager delvis medhold.

Børneprogram om cirkus var ikke reklame

I foråret på DR Ramasjang kunne publikum følge Motor Mille i en programserie på seks afsnit, hvor man i hver episode besøgte et nyt dansk cirkus. I afsnittet sendt den 14. april 2017 besøgte Motor Mille Cirkus Arli. Efterfølgende modtog DR en klage over, at programmet indeholdte skjult reklame for selvsamme cirkus i og med, at Cirkus Arlis logo blev vist et højt antal gange. Efter at have fået sin klage afvist af DR, skrev klager til lytternes og seernes redaktør.

I afgørelsen står der, at der var en redaktionel begrundelse for at vise Cirkus Arlis logo. Det skyldes, at programserien i hvert afsnit foregik i et nyt cirkus, men derudover ellers følger samme plot, så det har været nødvendigt at kunne skille det ene cirkus fra det andet, hvilket gøres effektivt ved at vise cirkus logoer. For det andet, så er de logoer, man ser undervejs, en del af Cirkus Arlis' naturlige omgivelser og altså et vilkår, man i et vist omfang må acceptere, når DR filmer i et cirkus. Slutteligt så har der ikke har været nogen aftale med Cirkus Arli om optagelserne, hvilket betyder, at DR har haft redigeringsretten over programmet og at DR ikke har været under påvirkning for at vise Cirkus Arlis logo.

Jeg lagde i min afgørelse også vægt på en tidligere afgørelse af Radio- og TV-nævnet i en lignende sag, hvor der blev nået samme konklusion.

Samlet set var der derfor ikke tale om en overtrædelse af DRs programetik om skjult reklame og klager fik ikke medhold.

DR havde ikke pligt til at omtale Kaj Munk

En klager skrev til DR og klagede over, at de sidste to afsnit af programserien 'Historien om Danmark' havde slagside var utroværdige og dermed brød med grundlæggende punkter i DRs egne etiske regler. Klager mente især, at det var problematisk, at serien ikke nævner digterpræsten Kaj Munk og hans betydning under den tyske besættelse af Danmark. På grund af disse forhold, fandt klager, at DR burde ændre og redigere afsnittene om, så Historien om Danmark i fremtiden nævner Kaj Munk.

I afgørelsen lagde jeg vægt på, at serien har til formål at give en bred fremstilling af Danmarkshistorien, og at den henvender sig til et meget bredt publikum, heriblandt også personer som ikke i forvejen interesserer sig for historie. Ud fra sit eget formål og egne forudsætninger overtræder serien ikke DRs etik i forhold til hæderlighed, upartiskhed og ordentlighed.

Det er ikke et krav, at DR i sin skildring af besættelsestiden nævner Kaj Munk, men derimod DRs egen beslutning og ret at udvælge de historiske kilder, som DR mener skal inddrages i deres fortælling om Danmarkshistorien.

Klageren hævdede desuden, at udsendelserne var uegnet til undervisningsbrug i folkeskolen på grund af den manglende prioritering af Kaj Munk.

Men da der ikke er nogle presseetiske overtrædelser, der der heller ingen principiel grund til, at DR ikke skulle kunne tilbyde serien til undervisningsbrug.

Klager fik ikke medhold.

I orden at debatdeltager er far til sundhedsministeren

DR sendte sit daglige debatprogram P1 Debat fra Holstebro nogle dage inden kommunal- og regionsvalget. Emnet var sundhedspolitik, og derfor var én af deltagerne Jørgen Nørby, der er centralt placeret i Region Midtjylland.

Klager kendte til slægtskabet og mente det var kritisabelt af DR at lade sundhedsministerens far deltage i et program om netop emnet sundhedspolitik, og at Jørgen Nørby af samme grund ikke burde kunne deltage. Derfor klagede han til DR. Her medgav P1 redaktionschefen, at Jørgen Nørby skulle have været deklareret som sundhedsminister Ellen Trane Nørbys far, men mente derudover ikke, at programmet var kritisabelt. Klager henvendte sig derfor til Lytternes og seernes redaktør i DR om sagen.

Konklusionen blev, at klager ikke havde ret i, at Jørgen Nørby burde have været valgt fra til programmet, men er enig i, at slægtskabet burde fremgå.

Jeg gav klager ret i, at der på ét punkt i programmet især manglede omtanke. Ti minutter inde i programmet udtalte Jørgen Nørby sig om sundhedsministeren, i forbindelse med et besøg i Skive kommune omhandlede samarbejdet mellem kommune og region. Der burde DR værten gå ind og have oplyst lytterne om slægtskabet, navnlig når Ellen Trane Nørbys far selv fremhæver sin datter.

Netop da der var tale om et valgprogram forsømte DR sin oplysningspligt, da DR i valgprogrammer stiller skærpede krav til sig selv om at udvise særlig opmærksomhed om kandidaters interesser for medieoptræden.

Derudover mente klager også, at der i programmet burde have været en regionsmodstander med i programmet. Men emnet drejede sig ikke om for eller imod regionerne, så kritikken er i denne sammenhæng ikke relevant.

Samlet set får klager delvis medhold.

Jesper Termansen

Lytternes- og seernes redaktør

København d. 16. januar 2018