

Lytternes og seernes redaktør

Halvårsrapport for første halvår 2019

Indholdsfortegnelse:

1. Redaktørberetning	s. 2
1.1 Forord	
1.2 Status	
1.3 Pressenævnet og DR	
1.4 DR's valgdækning	
1.5 Michael Jackson-dokumentar med dilemma	
2. Trends og tal for henvendelser	s. 27
3. Gennemgang af væsentlige temaer	s. 32
4. Andet led i klagebehandlingen	s. 39
4.1 Pressenævnsager	s. 39
4.2 Ankesager afgjort af lytternes og seernes redaktør	s. 40

1. Redaktørberetning

1.1 Forord

Første halvdel af 2019 har været præget af to valg – både til Europa-parlamentet (EP-valget) og til Folketinget. En række af de emner, der til daglig optræder som klager, optræder også i valgperioden, men tonen er skarpere og der er flere, der skriver til DR. Navnlig vedrørende Folketingsvalget.

Den helt dominerende begivenhed, som også kom til at præge henvendelserne til DR, var opstillingen af Stram Kurs og partilederen Rasmus Paludan. Det var på flere ledder og kanter den begivenhed, som brugerne forholdt sig mest til. Navnlig et interview i 'Aftenshowet' i begyndelsen af Folketingsvalgkampen affødte mange skarpe reaktioner.

Bortset fra det, var det påfaldende, hvad der ikke optog brugerne. Der var meget få henvendelser om tonen på sociale medier. Kritik af misbrug af fakta eller direkte "fake news" fyldte ikke meget. Du kan læse en gennemgang i afsnit 1.4.

Udgangspunktet for mine anbefalinger, analyser og overvejelser er de data, der kommer ind i DR's henvendelsessystem "Right Now". Det er de data, som jeg har kendskab til. Der var godt 500 henvendelser om valg i perioden med EP-valg og Folketingsvalg. Ca. seks procent af de valgrelaterede henvendelser var ros. Især DR's valggrafik på dr.dk fik pæne ord med på vejen af brugerne.

At seere, lyttere og læsere har haft stor interesse for valgdækningen generelt, fremgår af nogle af de brugertal, som DR har offentliggjort. For eksempel steg streamingen markant både til nyheder og valgudsendelser i valgperioden, og kandidattesten blev taget 1,4 millioner gange til EP-valget, hvilket var dobbelt så mange som ved valget i 2014.

I bekendtgørelsen for DR's vedtægt, fremgår det at lytternes og seernes redaktør (LSR) skal overvåge henvendelser fra brugerne, herunder klager. Det skal ske for at sikre en høj programetisk og journalistisk standard. Endvidere skal LSR løbende registrere henvendelser til DR, herunder klager over DR's virksomhed og halvårligt rapportere til DR's bestyrelse. Den vigtigste kilde til at opfylde lovgivers krav er dels de henvendelser kontoret modtager på mail og telefon, dels de henvendelser fra brugerne, som er registreret i Right Now.

Denne rapport markerer afslutningen på min første periode udnævnt som lytternes og seernes redaktør i DR. Derfor har jeg benyttet den til at gøre status på nogle af de punkter, som jeg har beskæftiget mig med siden ansættelsen i 2015.

Det var et fremskridt, da DR for fire år siden indførte et system, så brugerne digitalt kan rose, rise eller klage til DR fra dr.dk. Men der er rum for forbedring stadigvæk. Det kan du læse om i afsnit 1.2.

Også i det forgangne år har der været besøgende fra udlandet, blandt andet redaktører og journalister fra Rwanda, som har været på efteruddannelse i Danmark. Også journalister fra Egypten har gennem Det Danske Dialoginstitut i Cairo aflagt DR Byen besøg.

Jeg har fra den 5. juni til den 8. juni 2019 deltaget i Organisation of Newsombudsmen's konference på Columbia Journalism School i New York. Temaet dette år var "Journalism in a Polarized World." Det kan oversættes til journalistisk i en polariseret verden. Blandt andet var der

oplæg og paneldebatter om, hvorledes medierne i USA dækker et stadig mere politiske splittet Amerika, men også bidrag fra Indien, Sydamerika, Afrika og andre steder på kloden præget af oplevelsen af stigende mistillid til medierne. Et emne, som det er mit indtryk, at det fylder mere og mere hos etiske redaktører, ombudsmænd og andre, som arbejder med presseetik. Det gør det også i DR, og i afsnittet om valgdækningen beskæftiger jeg mig indgående med dette set ud fra valget som den prisme, der kigges i.

God fornøjelse med beretningen.

Jesper Termansen

1.2 Status

Behov for bedre kontakt

Da jeg overtog posten i DR som lytternes og seernes redaktør 1. november 2015, var DR netop i gang med at indføre et nyt, digitalt henvendelsessystem med titlen "Right Now". Nu har DR cirka fire års erfaringer med systemet. Jeg baserer det efterfølgende på månedligt arbejde med konkret gennemgang flere tusinde henvendelser, som kontoret trækker og bearbejder fra Right Now hver måned. Dertil kommer den løbende kontakt med de DR-brugere, som henvender sig direkte til mig.

Right Now er selve motoren i DR's kontakt med brugerne. Tanken var, at alle henvendelser til DR skulle kunne samles og behandles i ét centralt digitalt system, hvor man blev fri for "døde postkasser", hvor henvendelser blev overset, og man undgik den fysiske opbevaring af emails skrevet ud på papir. Det er overordnet set en rigtig god idé, og det må ikke overses, at det giver både DR og brugerne mulighed for en langt mere effektiv behandling.

Det nok allerstørste problem er blevet ændret og rettet. Nemlig selve ordet "kontakt." For fire år siden kunne man ikke gå ind på forsiden af dr.dk og finde ordet "kontakt".

Selve kontaktformularen til DR kan forekomme tung og omfattende at komme igennem. En del brugere kritiserer den procedure, man skal igennem, hvis en bruger vil i kontakt med DR.

Hvis man vil sende en digital klage til DR via systemet, skal man gennem tre stadier. Først skal man svare på fem underkategorier i forhold til, hvor man har set programmet. Dernæst skal man svare på, hvad programmet hedder, hvilken dag og klokkeslæt man så programmet, om man selv medvirker eller omtales, dernæst hvilken form for udstyr ud af femten mulige, som man brugte til at se programmet, hvilken platform ud af 18 mulige DR-platforme, man benyttede, og endelig bliver man bedt om at indsætte et link fra dr.dk – uden at der er nogen forklaring på, hvad det er for et link, DR her efterspørger. Dernæst kommer man frem til tredje skærmbillede. Her har brugeren endelig mulighed for med egne ord at skrive, hvad sagen drejer sig om samt sine personlige oplysninger, navn, adresse med videre. Der kan også vedhæftes et dokument.

Det er en omfattende og tidskrævende procedure for brugerne, hvilket flere også har gjort opmærksom på. Optimalt burde klageren allerede ved første skærmbillede have mulighed for at skrive, hvad sagen drejer sig om. Det er forståeligt, at de mange spørgsmål kan være en hjælp for DR til at identificere et problem, men det forekommer omvendt også omfattende og mindre brugervenligt. DR kan med fordel hjælpe brugerne og komme dem i møde ved at tage udgangspunkt i brugerens behov for med egne ord at beskrive, hvad problemet er.

Får DR det hele med?

Henvendelsessystemet er bygget op, så der skelnes mellem klager, som besvares personligt, samt ris og ros. Sidstnævnte kategori besvares ikke. Det er mit indtryk, at en del misforståelser skyldes, at det er svært for brugerne at orientere sig i de kategorier, som DR har stillet op.

Jeg anfægter ikke, at der er en grænse for, hvor mange ressourcer DR kan bruge, og derfor er der også nødt til at foregå en prioritering i forhold til, hvilke henvendelser, der får en personlig behandling, og hvilke der bliver samlet op og læst, men ikke får en selvstændig behandling og svar til brugeren. Imidlertid er det fortsat min opfattelse, at brugerne ret ofte ikke har forstået DR's måde at selektere i henvendelserne på. Jeg har flere gange gennem de seneste fire år

påpeget dette i halvårsberetningerne til bestyrelsen, og jeg har også tidligere gennemført en undersøgelse på feltet.

I mit kontor har vi nu i flere år valgt at registrere henvendelser i både ris og ros samt i klager, og vi har derfor et betydeligt datamateriale til grund for den konklusion, at brugerne i en vis grad ikke forstår sondringen mellem, om de har sendt en klage eller blot ris. Og dermed om de får svar fra DR eller ej.

Det viser sig blandt andet ved, at brugeren skriver tilbage til DR og rykker for et svar, som DR ikke giver pga. henvendelseskategorien. Brugeren får ikke noget personligt svar på sin klage, da den bliver behandlet i DR's system som en henvendelsestype, DR ikke besvarer. Ofte er "ris-henvendelserne" formuleret som direkte kritisk spørgsmål til DR, der desværre som systemet er nu, ikke bliver besvaret.

Min anbefaling er, at DR forenkler kategorierne, så det bliver nemmere og enklere at klage, hvis det er det, man vil, og ligeledes blot at tilkendegiv sin mening som enten ris eller ros. DR kan ikke besvare alt, men bør udvise en stor velvilje over for at besvare kritiske henvendelser, når det fremgår, at henvenderen faktisk lægger op til at få et svar. Især når henvendelsen er formuleret som et spørgsmål. Det bør i den sammenhæng være underordnet, at henvendelsen så er kommet ind i en kategori i DR's henvendelsessystem, som ikke lover et personligt svar.

Dernæst bør teksten, som brugeren møder på henvendelsessiden være formuleret så klart og enkelt.

I dag møder brugeren en tekst, som ubestridelig er korrekt, men den forudsætter et højt kendskab til presseforhold, for at modtageren forstår den. Der står: *"Du kan klage, hvis du mener, DR har brudt reglerne for god presseskik eller DR's etiske retningslinjer. En klage kan fx handle om unfair/partisk dækning af en sag, ærekrænkelse, brug af skjult kamera og lignende. Hvis din henvendelse ikke er en egentlig klage, kan du sende os din ris eller ros eller indberette en fejl."*

I denne tekst skal brugeren for eksempel vide noget om begrebet "presseskik" og DR's etiske retningslinjer for at forstå indholdet. Et forslag kunne være, at DR lod det være op til klageren at formulere, hvad problemet er, og DR så efterfølgende gennem korrespondance med klageren fik afklaret, hvad sagen konkret drejer sig om. Hvis DR ikke mener, at der reelt er tale om en klage men blot almindelig kritik, så må DR forklare det overfor brugeren.

Så status efter fire år er, at det har været en klar forbedring, at DR har oprettet et digitalt henvendelsessystem, og muligheden for kontakt er forbedret, men DR kunne med fordel arbejde mere med det nuværende system og dets indretning ud fra brugernes vinkel og mindre grad ud fra, hvad der er hensigtsmæssigt for DR.

Telefonisk kontakt

Et andet punkt, hvor brugerne ofte giver udtryk for utilfredshed, er manglen på muligheden for telefonisk kontakt til DR. Navnlig når det gælder muligheden for at ringe til en specifik redaktion og medarbejder. Det er langt fra mit indtryk, at dem, der vil i kontakt med DR, kun kommer med kritik. Nogle efterlyser faktisk også en mulighed for at drøfte indhold, der har været i et program, kommer med idéer og forslag og andre typer af henvendelser. En del efterlyser den tidligere service, som man kunne slå en medarbejders email-adresse op. Andre efterlyser et telefonnummer, hvor man kan ringe til, hvis man ikke er på nettet. Der er brugere, som af

forskellige grunde foretrækker den menneskelige kontakt til DR ved at tale med en person, og det bør i højere grad kunne lade sig gøre. Da der findes et direkte nummer til Programservice bør dette telefonnummer fremgå klart af kontaktsiden. Ligeledes bør det fremgå, at DR's programservice kan hjælpe med tekniske såvel som indholdsmæssige klager, men DR formidler ikke telefonisk kontakt mellem en bruger og en medarbejder eller chef i DR. Derimod kan Programservice sørge for, at den, der henvender sig, kan få udleveret en mailadresse, så man kan skrive til en ansat i DR.

Apps og sociale medier

DR er i gang med arbejdet med at forbedre den direkte kontakt med brugerne via de apps, som brugerne betjener sig af for at benytte DR's indhold. Det gælder både i forhold til at læse artikler, høre radio og se tv. Det er fremsynet og helt relevant, at brugerne kan komme direkte i kontakt og klage gennem en DR-app. På DR Nyheders app og DRTV-app kan man gå direkte ind i custhelp, kontaktsiden. På DR's radioapp kan man skrive en mail direkte til DR under "feedback".

Det gør, at brugeren nemt har en mulighed for at kunne give feedback, ris, ros eller klage, uden at brugeren først skal åbne sin computer, finde dr.dk og trykke på kontakt. Det er en yderst vigtig og relevant fornyelse af DR's tilbud til sine brugere om at kunne komme i kontakt med DR, og det repræsenterer en imødekommelse fra DR over for nye måder at søge kontakt og dialog med brugerne på. Til gengæld bør klager, ris og ros fra apps også automatisk blive registreret i Right Now, så det officielle henvendelsessystem afspejler både de traditionelle indkomne henvendelser, og den nye type fra apps – for eksempel. Det er vigtigt, at DR bevarer og udbygger overblikket over, hvad brugerne henvender sig om, og dermed også afspejler nye tendenser i klagehenvendelsesmønstret.

Vigtigheden af synlighed og nem adgang

Vigtigheden af dialog, nem adgang og synlighed er af afgørende betydning for det daglige arbejde hos lytternes og seernes redaktør. Kontorets kontakt med både brugere, chefer og medarbejdere i DR er fundamentet for dialogen og det konkrete arbejde med klagebehandlingen i DR.

I 2018 kom der en video på DR's kontaktside, som udmærket oplyser og informerer om klager og kritik af DR, og der er i de seneste fire år sket forbedringer for brugernes kontaktmuligheder på dr.dk. Men jeg oplever, at der stadigvæk er rum for, at DR kan gøre det endnu bedre. Det kunne f.eks. ske ved, at DR fremadrettet prioriterede at omtale afgørelser, artikler og klummer, som publiceres af LSR på LSR's sider på dr.dk.

Ofte møder jeg hos både medarbejdere og chefer usikkerhed i forhold til, hvad LSR's rolle og funktion er. Og på hvilken måde funktionen spiller sammen med resten af DR. Det er min vurdering, at der er behov for, at funktionen tydeligere bliver kommunikeret internt i DR. Især nyansatte medarbejdere og chefer, kunne med fordel få en introduktion til funktionen og proceduren hos LSR.

DR Etik har ansvaret for den vigtige introduktion af nye medarbejdere til, hvordan DR arbejder med etik. Da vi i det daglige har et tæt og godt samarbejde, men også meget forskellige funktioner og opdrag, finder jeg det oplagt, at LSR i fremtiden deltager i introduktionen til dette

og fortæller om arbejdet med ankesager. Navnlig er der brug for at nyansatte chefer er bekendt med funktionen og dens indplacering i DR.

Der er i de seneste fire år sket forbedringer mange steder i forhold til at overholde frister og besvare henvendelser. Det bør nævnes. Desværre er der dog stadig behov for at minde såvel chefer som redaktører om deres pligt, når de besvarer klager fra brugerne. Både med henblik på at give brugerne vejledning om klageadgang, men også om brugernes mulighed for at henvende sig til LSR.

Fejl og fakta på dr.dk

I gennem mange år efterhånden har DR mødt kritik for at rette for lidt på dr.dk-siden Fejl og fakta. Min forgænger sluttede sin periode med i halvårsrapporten for 2. halvdel af 2014 at konstatere, at én rettelse i gennemsnit om ugen på Fejl og fakta var for lidt. Desuden påpegede han, at mange redaktioner uden for DR Nyheder stort set aldrig bruger siden. Desuden bliver der henvist alt for lidt til siden. Jeg kan desværre stadig tilslutte mig den kritik. En gennemgang af tre forårsmåneder april, marts og februar viste, at der mindre end én gang om ugen, var bragt rettelser på Fejl og Fakta. Faktisk kun tre om måneden. Der var dog en del henvisninger til andre programmer end dem, der kommer fra DR Nyheder. Det har i praksis ind imellem vist sig ganske vanskeligt at få rettet fejl på Fejl og fakta. Der er rutinerede ansatte, som er godt bekendt med rettelsesproceduren. Men jeg støder også på en usikkerhed blandt nogle medarbejdere og chefer i forhold til, hvordan man retter på Fejl og Fakta.

Der har i det forløbne halvår været et par eksempler på, at DR har haft vanskeligheder ved at rette fejl på tidligere programmer, der genudsendes. Hvis ikke den tidligere ansvarlige DR-redaktør længere er i DR har det vist sig svært at foretage rettelsen.

Bedre oplysning om tekniske ændringer

Det kan ses i klage- og kritikstrømmen, når der er tekniske omlægninger, eller der ligefrem er tekniske problemer. For eksempel når der er problemer med tv-oversigten på dr.dk. For et års tid siden var der sådanne problemer, og her skrev DR til kritikerne, at det skyldtes, at DR havde haft problemer med en leverandør. Her kan jeg opfordre til, at DR generelt bruger sine egne platforme endnu mere aktivt til at oplyse om akutte problemer og om omlægninger, der vil medføre forandringer for brugerne. På trods af stadig mere digitalisering er der fortsat mange mennesker, som benytter sig af traditionelt tv og tekst-tv. Der er en gruppe af brugere, som klart og tydeligt i deres henvendelser giver udtryk for, at de ikke benytter digitale medier. DR er for alle, og selvfølgelig skal den digitale udvikling fortsætte, men det er også samtidig en overvejelse værd, om ikke traditionelt tv og radio vil kunne bruges mere aktivt til at informere om forandringer, der berører brugerne.

Forbedringer gennem de fire år

Som nævnt er indtrykket, at der er sket en forbedring i forhold til, at DR-chefer svarer på henvendelser og også gør det inden for de frister, som DR selv har sat op. Mange chefer giver faktisk udtryk for, at de sætter en ære i at svare og svare hurtigt – og gør det også.

Det er også værd at bemærke, at antallet af sager rejst mod DR ved Pressenævnet har været faldende til et meget lavt niveau i de senere år, og i 2018 fik DR slet ikke kritik hos Pressenævnet.

DR har haft et øget fokus på arbejdet med etik – ikke mindst da DR oprettede en egentlig rådgivningsenhed, DR Etik, i 2013. DR Etik arbejder ud fra det samme mål som LSR – at etikken skal være en fast forankret bestanddel af journalistens og redaktørens faglighed i det daglige arbejde.

Bijob

I en form for konklusion på de seneste fire år vil jeg fremhæve områder, hvor der er sket forbedringer. En konkret sag for et par år siden gav anledning til kritik af bijobreglerne. DR har som en konsekvens af sagen på sine godkendelser i forbindelse med Folkemødet. Alle forespørgsler bliver vurderet ud fra en helhedsvurdering, der blandt andet skal sikre, at der ikke kan rejses tvivl om interessekonflikter og medarbejdernes troværdighed. For bijobs på Folkemødet gælder det, at godkendelserne bliver givet af direktørerne og koordineres med DR Etik for at sikre ensartethed i tilladelserne på tværs i DR. Direktørerne har endeligt ansvar for at vurdere DR-medarbejderes samlede tilstedeværelse.

Sproget

Sproget fylder til stadighed meget i henvendelserne både til LSR og til DR i almindelighed. Her er der sket forbedringer. DR introducerede i 2018 den stilguide, som jeg foreslog i min første halvårsrapport til bestyrelsen i begyndelsen af 2016. Der er tale om anbefalinger og ikke en sproglig facitliste, men alene introduktionen af sproglige anbefalinger har været med til at højne både den interne opmærksomhed i DR om sproget, og det har øget omverdenens fokus på, at DR arbejder aktivt med sproget.

Det er også værd at fremhæve, at mit tidligere forslag (Halvårsrapport 1. halvår 2018) om korrekturlæsning i DR Nyheder er blevet gennemført. Det er i mine øjne en styrke og ikke en svaghed for DR, at så mange mennesker har meninger – også kritiske – om sproget i DR. Det vidner om, at store dele af befolkningen opfatter den sproglige standard i DR som vigtig. DR er gennem sit arbejde med sprog og sprogbrug med til at påvirke den sproglige udvikling i bredere forstand. Sproget fylder generelt også meget i de møder, som finder sted med lytter- og seerorganisationerne. Klager over sprog fylder en del i mit arbejde.

I forbindelse med halvårsrapporterne til DR's bestyrelse har jeg ofte påpeget, at der har været et misforhold mellem de restriktive anbefalinger i forhold til brug af bandeord og vulgært sprog, som DR's etik rummer og den praksis, som finder sted hver eneste dag – ikke kun i børneprogrammer. Jeg har opfordret DR's direktion til enten at lempe retningslinjerne eller at stramme op, så der er sammenhæng mellem de etiske anbefalinger og realiteten. Det har DR taget op, og i en fornyet udgave af de etiske retningslinjer, har DR føjet et centralt afsnit til de øvrige betragtninger om klart og forståeligt sprog. I afsnittet står, at man i en række programtyper tillader en større grad af frisprog. Det drejer sig typisk om satire og beslægtede genrer og om drama, livsstils- og dokumentarprogrammer, hvor der lægges vægt på realistisk at kunne gengive eller afspejle den danske befolknings hverdag og det sprog, der tales. Det vulgære sprog giver anledning til mange kritiske kommentarer i forhold til DR, men jeg opfatter ikke, at de drøftelser, vi har haft om dette punkt, medfører, at der nu er frit slag i forhold til at bande, bruge nedsættende eller vulgære udtryk i DR's programmer. På den anden side nytter det heller ikke, at DR i sine officielle retningslinjer forfægter en sproglig linje, som er langt fra den virkelighed, som DR skildrer og

gerne vil kunne skildre i et sprog, som ikke er alt for fjernt og afstandsskabende i forhold til store grupper af brugere.

Jeg kan kun anbefale, at DR genoptager sprogbreve og andre udadvendte aktiviteter i forhold til brugerne, hvor man kan fremme og stimulere debatten om sproget i DR.

Alle er medvirkende

Flere sager igennem årene har drejet sig om, hvornår en person er "medvirkende" i en artikel, et indslag, et program -ja, næsten hvilken som helst aktivitet i DR. Spørgsmålet har relevans i forhold til, hvilke rettigheder en medvirkende har til at kende betingelserne for at medvirke. Dermed drejer sagen sig også om det ansvar, som DR har for at informere en medvirkende. Der er selvsagt meget stor forskel på at sige ja til en timelang dokumentar, og så til at blive spurgt på gaden i Aarhus af DR i en vox pop. Men i begge tilfælde har man krav på en form for minimumsorientering, som giver en fair beskrivelse af, hvad DR beder én om at medvirke til. Nu er det slået fast i DR's etiske retningslinjer, at ved medvirkende forstås alle, som deltager i et program, indslag eller artikel.

Jeg har i den forrige halvårsrapport haft kritisk fokus på DR's moderation af sine sociale medier og navnlig Facebook-tråde. Det har ført til gode samtaler med forskellige chefer og medarbejdere, hvilket er den rigtige vej, da det ikke er givende at dekretere, hvor snittet præcis skal lægges i forhold til, at DR går ind i debatter og advarer, kommenterer eller ligefrem blokerer brugere. DR har revideret sine retningslinjer i forhold til, hvem der bliver slettet og blokeret. DR's administratorer oplyser dem, der bliver blokeret, via en beskedfunktion, at de har overtrådt DR's retningslinjer for debat. Det sker som udgangspunkt, når DR sletter indhold eller udelukker/blokerer en bruger fra en side. Da DR er underlagt Facebooks betingelser, kan DR ikke gøre en udelukkelse af en bruger tidsbegrænset.

Jeg håber, at vi løbende kan fortsætte dialogen herom.

Opsummering og anbefalinger

- Der er brug for en forenkling teknisk og sprogligt af DR's henvendelsessystem. Navnlig en enklere indgang for brugerne.
- Flere sager bør besvares personligt af DR som en "klage".
- Der er brug for på kontaktsiden, at man gør tydeligt opmærksom på det direkte DR-telefonnummer til Programservice. Dette skal sikre nemmere adgang for brugerne.
- LSR tættere inddraget i DR-aktiviteter, der vedrører brugerne, såvel internt som eksternt. Navnlig er der brug for et større fokus på dialog med redaktører nye som gamle, og der er brug for en tættere inddragelse i udadvendte aktiviteter i forhold til brugerne.
- Flere rettelser skal lægges på Fejl og fakta på dr.dk.

DR's svar vedr. afsnittene "Behov for bedre kontakt" og "Får DR det hele med?"

DR er optaget af, at danskerne i mødet med DR oplever, at henvendelser tages alvorligt, og at DR opleves som imødekommende. Dette hensyn skal løbende afvejes i forhold til ressourcehensyn, herunder at så mange ressourcer som muligt bruges på DRs kerneprodukt: Public service-indhold til danskerne.

Der er mange fordele ved DRs henvendelsessystem blandt andet i forhold til at sikre ensartet behandling af henvendelser, overblik over omfang, opfølgning på frister, mv.

DR er optaget af løbende at forbedre brugertilfredsheden og vil i den forbindelse også overveje ændringer og forbedringer af henvendelsessystemet og praksis for håndtering af henvendelser til DR.

Siden efteråret 2018 har DR haft særlig fokus på klagebehandlingen og praksis omkring henvendelsestypen 'Ris og ros'. Det er eksempelvis besluttet og implementeret, at DR Programservice fremadrettet gennemgår alle 'Ris og ros' henvendelser manuelt. Dette betyder, at kommentarer som vurderes reelt at have karakter af spørgsmål eller klager og ikke ris eller ros bliver sendt videre til den ansvarlige redaktion tidligere i forløbet.

DR's redaktioner modtager en ugentlig rapport og screener også selv for henvendelser, de vurderer, bør besvares. Dermed foregår der nu to screeninger.

Den seneste evaluering viste at ca. 5 % af ris og ros henvendelserne modtaget i 2017 blev besvaret. DR modtog i 2017 ca. 9.500 ris og ros henvendelser.

Med den øgede screening er andelen af ris og ros henvendelser, som blev besvaret knap 12 % i 2018. DR modtog i 2018 ca. 10.000 ris og ros henvendelser.

DR's svar vedr. "Telefonisk kontakt"

Det skal være let at finde et telefonnummer til kontakt til DR. Det er generel politik i DR, at det er DR's hovednummer 35 20 30 40 som oplyses på dr.dk/kontakt. På dette nummer tilbydes som det første at tale med Programservice og vælger man ikke selv dette, kan bruger guides den vej af omstillingen.

Der er fordele og ulemper ved at oplyse telefonnumre på konkrete medarbejdere og chefer. Den aktuelle tilgang er, at dette forklares telefonisk, når brugerne tager kontakt til Licens- og Programservice, så baggrunden for ikke at give specifikke telefonnumre kan forklares og motiveres for den enkelte.

Vores vurdering er, at en tekst på DRs hjemmeside kan virke afvisende. Mens vi i dialogen mellem bruger og Programservice ofte kan svare på dele af kritikken og modtage resten med henblik på at videregive den til redaktionen.

DR's svar vedr. bedre oplysninger om tekniske ændringer

DR informerer om tekniske ændringer og fejl via driftsstatussiderne på dr.dk. DR forventer inden længe at kunne forbedre kommunikationen om tekniske ændringer og fejl på siderne. DR Programservice vil endvidere, som supplement til dr.dk, kunne lægge speak på DR's telefonlinje og en FAQ på dr.dk/kontakt, når der er tekniske fejl. Der er ikke aktuelle planer om at bruge Tekst-TV som platform for driftsinformation.

Ved planlagte tekniske ændringer, fx vedligehold af sendemaster, orienteres direkte på tv-skærmen med crawl-tekster i de berørte områder. Når det har været relevant, typisk ved større ændringer som fx skiftet fra MPEG2 til MPEG4 tv-signal, er der også blevet trukket på de lokale P4 redaktioner, som kan formidle budskabet lokalt.

Ved pludseligt opståede tekniske fejl på TV, som berører mange eller alle seere, fx manglende undertekster, har DR som praksis at benytte crawl-tekst på tv-skærmen. Det vil være en tekst, som typisk beklager fejlen og orienterer om at DR arbejder på at løse den hurtigst muligt. Ved større tekniske udfordringer, som fx den seneste fejl på DAB-sendenettet i starten af juni, vil DR orientere via Radioavisen, dr.dk/kontakt (FAQ) og i nogle tilfælde de lokale programmer på P4.

DR's svar vedr. "Fejl og Fakta på dr.dk"

Fejl & Fakta- siden på dr.dk er en vigtig del af DR's kommunikation med brugerne. En detaljeret oversigt over, hvor og hvordan der rettes, udarbejdet af DR Etik, danner grundlag for praksis, og der følges løbende op i de konkrete sager. Det er et chefansvar, at der bliver rettet korrekt. Det er derfor en vigtig del af introkurser for nye chefer, at de bliver orienteret om såvel DR's etiske retningslinjer vedr. rettelser som fremgangsmåden i forhold til Fejl & Fakta siden.

Rettelser skal have en vis vægt for at blive omtalt på Fejl & Fakta-siden. I de tilfælde, hvor en fejl bliver rettet hurtigt og effektivt i æteren umiddelbart efter, at fejlen er begået, er chefen ikke forpligtet til at lægge en rettelse ud på Fejl- & Fakta-siden. Vurderingen er, at denne bagatelgrænse fungerer tilfredsstillende.

DR Etik har løbende fokus på overholdelsen af DR's retningslinjer for rettelser, herunder også om antallet – der er stærkt svingende måned for måned – reelt afspejler behovet for rettelser.

1.3 Pressenævnet og DR

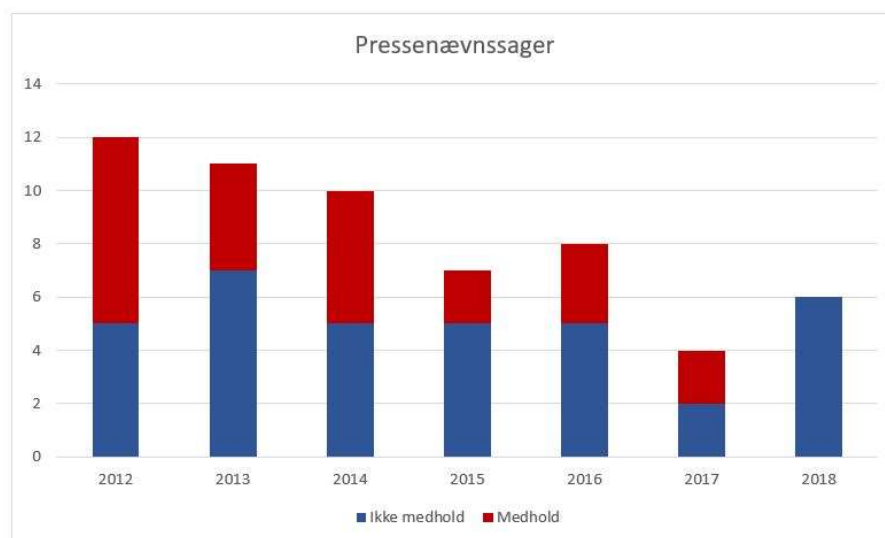
2018 blev året, hvor DR ikke modtog kritik i én eneste sag hos Pressenævnet. Antallet af sager ved Pressenævnet har i de senere år været stærkt nedadgående, og det er en indikator på, at der er et stort fokus på det presseetiske arbejde i DR. I det daglige foregår der en tæt dialog mellem DR Etik og de forskellige redaktører, chefer, producenter m.m., og der er en tæt dialog mellem DR Etik og LSR med ugentlige, faste møder og derudover en række ad hoc samtaler. Også generaldirektøren er nært inddraget i dialogen om presseetikken med LSR og DR Etik, hvor vi blandt andet har faste møder.

Desværre fortsætter den gode tendens fra 2018 med Pressenævnsager ikke i 2019. Allerede i første halvdel af 2019 har Pressenævnet truffet to afgørelser med kritik af DR. (Se afsnit 4.1).

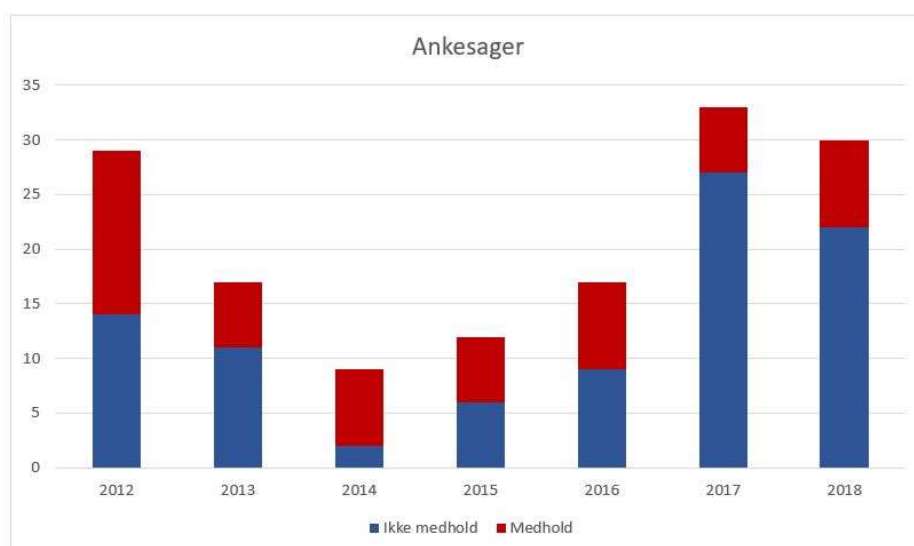
I 2018 afgjorde Pressenævnet det laveste antal kendelser med kritik i 20 år, og som tidligere nævnt, var der slet ikke kritik af DR fra Pressenævnets side sidste år.

Vækst i ankesager - fald i Pressenævnsager

I min hidtidige fireårige periode som lytternes og seernes redaktør har udviklingen i sager ved Pressenævnet og de interne ankesager i DR haft et markant forskelligt forløb. Jeg har dog valgt også at se statistisk på udviklingen tilbage til 2012, som var året før DR oprettede en etikenhed til at højne arbejdet med presseetikken. Det skaber et lidt andet og mere nuanceret billede.



Figur 1



Figur 2.

Antallet af DR-sager ved Pressenævnet har vist små udsving de seneste fire år, og langt mindre udsving end udviklingen i antallet af ankesager. Antallet af ankesager er i den periode steget markant. Imidlertid ser billedet anderledes ud, hvis man går tilbage til 2012. Dengang var antallet af ankesager på samme årlige niveau, som det er nu. I den mellemliggende periode har der været et dyk efterfulgt af en stigning.

Ser man på den gennemsnitlige procent for klager, der får medhold eller delvist medhold i de seneste fire år er der også en forskel. I gennemsnit har klagerne fået helt eller delvist medhold i 37 procent af ankesagerne de seneste fire år. Det skal ses i forhold til Pressenævnet, hvor klagerne i de seneste fire år kun har opnået medhold eller delvist medhold i 29 procent af sagerne. I de seneste år er der kommet betydeligt flere ankesager, men der er færre, som har fået medhold.

Samlet set har der i den syvårige periode været et klart fald i DR-sager ved Pressenævnet, hvorimod antallet af ankesager har svinget meget. Fra et højt niveau i 2012 -2013 til et meget lavt niveau for så igen at bevæge sig til samme høje niveau som i begyndelsen af perioden.

Derimod har de senere års stigende antal ankesager ikke medført flere klager der får medhold i deres sag. Der har i 2017 og 2018 været mange ankesager, men relativt få har fået medhold eller delvis medhold i deres klage.

Overordnet set er det vigtigt, at der står respekt om såvel DR's henvendelsessystem som muligheden for at brugerne kan få deres sag prøvet ved en uvildig instans som Lytternes og seernes redaktør.

Målet er, at brugerne opfatter DR som upartisk, effektiv, grundigt og seriøs også i relation til klagebehandlingen og ankesagsproceduren.

Hvornår er der en sag?

Der er nogle formelle krav, som skal være overholdt, for at en klager har mulighed for at anke et svar fra DR. DR er i henhold til bekendtgørelsen om vedtægten for DR forpligtiget til at offentliggøre retningslinjer for henvendelser og klager. Det sker i kontaktformularen til DR. Der er også en detaljeret klagevejledning på LSR's side på dr.dk.

Der skal være tale om en klage om overtrædelse af de vejledende regler for god presseskik eller DR's etiske retningslinjer, for at det kan blive en ankesag, som LSR kan sagsbehandle. LSR kan således ikke beskæftige sig med for eksempel klager over programplan, sendetidspunkter, ansættelse af værter eller lignende.

Klagen skal være konkret i den forstand, at det skal være muligt at identificere hvilket program(mer) og hvilke forhold, der bliver klaget over. Her er jeg meget ofte i dialog med klagerne for at få præciseret, hvad de henvender sig om. Det hænder at jeg afviser en henvendelse som en klage, eller at de selv trækker klagen tilbage på grund af manglende konkretisering. Men er klagen konkret begrundet, bliver den også behandlet.

Klagen skal være væsentlig, men det kan være en vanskelig og subjektiv vurdering, hvad der ligger i det. Jeg opfatter det sådan, at klagen skal berøre et felt, som er omfattet af DR's programetik, og der skal være et vist perspektiv i klagen. Men vurderingen bygger på min konkrete vurdering fra sag til sag. En mand klagede for eksempel i det forløbne halve år over, at DR ikke havde transmitteret gudstjenesten for Folketinget fra Christiansborg Slotskirke i forbindelse med Folketingets åbning i oktober 2018. Klageren fik et svar fra DR, hvoraf det også fremgik, at der havde været fejlagtige oplysninger i det første svar, DR havde givet. Klageren insisterede derimod på, at der var tale om en bevidst usandhed fra DR's side, som han forlangte undersøgt. Jeg afslog. Programplanlægning hører ikke under LSR, og for det andet havde DR allerede erkendt en fejl i det første svar. Jeg vurderede derfor, at klagen hverken var væsentlig eller omhandlede DR's presseetik.

En anden klager sendte gentagne gange et omfattende klagemateriale, som bevis på, at DR var ensidigt negativ i forhold til Israel og jøder i det hele taget. Trods flere opfordringer til at præcisere, hvilke konkrete forhold, som klageren sigtede til, kom der ikke et brugbart svar. Klagen blev derfor ikke behandlet som en ankesag. I den sidstnævnte sag var der et klart perspektiv i forhold til de etiske retningslinjer, men det var min opfattelse, at klagen ikke havde en så konkret

form, at det var muligt at behandle den som en ankesag. Der kan være en meget hårfin balance mellem en kommentar og en klage, men en klage må være konkret begrundet og klageren nogenlunde tydeligt kunne henvise til, hvilke etiske principper, som DR påstås at have overtrådt.

DR må kunne stille visse krav til klageren. DR bør kende klagerens identitet og faktiske eksistens. Som hovedregel er klageren anonym i min skriftlige fremstilling af klagesagen. Der er dog undtagelser.

Det hænder – hvilket også er sket i det forgange halve år – at eksempelvis politikere klager. (Se afsnit 4.2) Her er der en praksis for – som også Pressenævnet benytter – at politikere må tåle identifikation og mere omtale end almindelige borgere i forbindelse med arbejdet med en klagesag. I den pågældende sag havde partilederen for Stram Kurs klaget, og det var efter min vurdering ikke muligt at behandle klagen, uden at det ikke kunne undgås, hvilket parti og person det drejede sig om.

Kan vi give brugeren endnu bedre muligheder?

Min erfaring er, at det betaler sig at gøre sig umage med et godt svar til brugeren i første omgang. Det sparer arbejdstid, ressourcer og giver brugerne en bedre oplevelse. Her er der brug for en kontinuerlig dialog mellem programansvarlige chefer, DR Etik, LSR og Programservice. Målet bør være, at DR ideelt svarer en klager så fyldestgørende i den indledende fase, at der ikke er behov for omfattende yderligere opfølgning, hvis klageren ikke er tilfreds med svaret fra DR og anker sin sag til LSR.

Et svar fra DR på en klage behøver ikke nødvendigvis være langt og omfattende. Programansvarlige chefer kan med fordel huske sig selv på, at klageren ikke altid har ret. Nogle klageres henvendelser er tydeligvis et ønske om at indlede en debat om et emne, de har hørt, set eller læst om snarere, end de ønsker at fremsætte en egentlig klage.

Det er ressourcekrævende at behandle en ankesag såvel som en klagesag. Men en del af forarbejdet kan gøres ved at få klarlagt i dialog med den, der klager, hvad klagetemaet præcist drejer sig om. I den proces hænder det, at klageren frafalder klagen, og det er klagerens valg, men ikke en tilsigtet virkning af at være i dialog om, hvad kritikken går på.

Det er forventeligt, at mange klagere er utilfredse med ikke at få ret i en klage. Men utilfredsheden bør ikke gå på selve proceduren, så klageren ikke føler sig taget seriøst af DR.

1.4 DR's valgdækning

Fravalg er også et valg

Valg og valgkampe er en helt central del af nyhedsdækningen i DR. En public service-virksomhed som DR bliver om noget målt på evnen til at oplyse, engagere, at have evnen til kritisk at efterprøve partier og enkeltpolitikeres argumenter på en måde, så DR holder en alsidig og upartisk linje.

Brugerne har en berettiget forventning om, at DR både leverer en valgdækning af høj kvalitet og med stor alsidighed. DR skal kunne udvælge bestemte politiske områder for at gå i dybden med, hvorledes partierne i en valgkamp stiller sig til disse. DR kan ikke have en normativ tilgang til valgkampdækning. DR kan i modsætning til private medier ikke forholde sig politisk til, hvilke

initiativer, Folketinget bør gennemføre i forhold til klima, udlændinge, kønskvotering, trafik eller et andet initiativ. DR kan hverken anbefale, rose eller kritisere enkelte kandidater, partier eller synspunkter.

Det er vilkåret hver dag, men under en valgkamp skærper såvel brugere som professionelle iagttagere opmærksomheden netop om DR's dækning. Fokus er på dén indflydelse, som den store offentligt betalte medievirksomhed har i forhold til danskernes stemmeafgivning. Alene DR's kandidattest spiller en betydelig rolle for afklaringen hos brugerne, der samtidig er vælgere.

I de henvendelser, jeg kender til, er der brugere, som skriver, at DR er for "blå", men det modsatte er fortsat langt det mest almindelige. Det er sjældent begrundet i en meget konkret analyse, hvilket jeg vender tilbage til.

At DR af nogle opfattes som politisk og politiserende helt ud til, hvem der er inviteret ind til politiske programmer, kom blandt andet til udtryk, da Folketingets daværende formand Pia Kjærsgaard efter den afsluttende tv-transmitterede partilederrunde i DR Koncerthuset den 3. juni, 'Demokratiets Aften', kritiserede DR for at have udvalgt et publikum, som *"fik klapsalver og våde øjne, hver gang der blev talt modtagelse af flygtninge. Og stilhed når der blev talt om asylstop og hjemsendelse,"* som Pia Kjærsgaard skrev på Twitter under debatten.

Generelt havde jeg selv som seer også den oplevelse, at der faktisk var større bifald i salen, når centrumvenstre-politikere talte, sådan som Pia Kjærsgaard påpegede. Men faktum var, at DR ikke havde udvalgt publikum, hvilket også blev forklaret af DR's ledelse som svar på kritikken. Alle havde kunnet hente gratis billetter via Facebook og DR's site. Eksemplet er nævnt, fordi ikke bare brugere, men toppolitiker fra både "blå" og "rød" side i videre omfang end andre danske medier, nævner DR i en politiseret debat om mediernes tone, vinkling og stilling.

Få faktuelle fejl er ikke nok

Faktatjek er et modeord i pressekrede i disse år. Lige som amerikanske medier er voldsom optaget af at "faktatjekke" i takt med polariseringen af amerikansk politik. Men standarden i dansk presse - herunder DR - er overordnet set så god, at det største problem næppe er medier, der rapporterer decideret falske eller i hvert fald forkerte oplysninger. Selvfølgelig begås der fejl, og der bliver foretaget dårlig journalistisk research fra tid til anden. I modsætning til faktatjek er det en langt større udfordring, at medier ikke altid udfordrer egen journalistiske vanetænkning og glemmer at indtage rollen som "Djævelens advokat". Altså fokus på den kritiske tilgang over for alle parter.

Netop det forhold at en public service-virksomhed skal være ekstra opmærksom på sin egen mulige forudindtagethed, "bias", har den britiske journalist og forfatter Robin Aitken med en meget lang karriere i britiske BBC for nylig skrevet om i bogen "The Noble Liar". Aitken redegør netop for, hvordan han mener BBC er styret af en frasortering af bestemte historier, som ikke passer ind i institutionens verdensbillede. Netop titlen "The Noble Liar" refererer i øvrigt til Platons definition i "Republikken" i forhold til den myte eller usandhed, som siges af en elite ud fra et højere overordnet formål om at opretholde en samfundsorden eller stabilitet. Aitkens påstand er, at BBC ud fra en opfattelse af, hvad der er "bedst" for befolkningen også dermed undertrykker visse journalistiske vinkler for at fremme det, som BBC finder hensigtsmæssigt.

Det leder blandt andet forfatteren til at konkludere følgende om BBC's funktionsmåde set indefra: *"A reporter can be accurate and still deeply unfair whether by selection or omission"*, som Robert Aitken skriver i bogens konklusion.¹

Er der en enkeltstående britisk oplevelse, eller er det også opfattelsen hos brugerne og befolkningen i andre lande med lignende offentligt betalte public service-virksomheder af det samme? At man fremmer bestemte interesser gennem journalistik og programvirksomhed?

Det skal ikke afgøres her, men jeg har gennem samtaler med udenlandske kolleger for public service-medier fået indtryk af, at det er en forbløffende ens kritik, der lyder netop i forhold til statsbetalte medier.

En kollega, som havde beskæftiget sig med den store gruppe af "vrede, hvide mænd," som han kaldte det, gjorde opmærksom på bogen *The Righteous Mind: Why Good People are Divided by Politics and Religion* af forfatteren Jonathan Haidt. Den har han brugt til at analysere, hvad det er for mekanismer, der kan skabe det indtryk af venstreorienteret skævhed, som mange brugere har.

En af bogens "akser" kan muligvis forklare, hvorfor nogle brugere opfatter medierne som partiske. Også selv om det enkelte indslag eller det enkelte program sagtens kan forklares eller forsvares ud fra presseetiske regler og almindelige journalistiske arbejdsmetoder.

Én af de centrale pointer i bogen er, at vi som mennesker generelt er tilbøjelige til at fælde moralske værdidomme på et mere intuitivt plan end ud fra en logisk, rationel overvejelse. Med andre ord, så føler vi om noget er rigtig for os, snarere end vores "dom" er baseret på logisk og rationel gennemtænkning af argumenterne. Det spiller i høj grad en rolle for, hvordan vi opfatter de "historier", som medierne præsenterer.

Én af Jonathan Haidts etiske akser er "care" i den ene ende af skalaen og "harm" i den anden ende. I journalistik er den grundlæggende og meget udbredte fortællermodel ofte baseret på empati for det enkelte menneske snarere et udgangspunkt taget i forhold til systemet og dets logik.

Omsat til praktisk hverdag så er en god historie ofte skåret over den læst, at mediet præsenterer et problem gennem nogle konkrete mennesker, der lider under beslutninger og vedtagelser, som "systemet" med dets rationalitet har truffet. Case-historier bliver i sagens natur ofte firkantede. Nuancer skæres bort, så vinklen står ren. Sådan er virkeligheden bare ikke altid. Den er fuld af nuancer.

DR ensidig og ukritisk

Tre dage inden folketingsvalget brugte TV Avisen knap otte minutter i begyndelse af udsendelsen klokken 18.30 på en ensidig fremstilling af BUPL og en forældreforenings demonstrationer for flere pædagoger og minimumsnormeringer. Nyhedspakken bestod af hele tre indslag med kilder, som var positive over for flere offentlige udgifter til pædagoger. Der var interviews med demonstrerende forældre, med lederen af en børnehave, med formanden for BUPL og endelig et live-interview med SF's formand Pia Olsen Dyhr, som i valgkampen stod som én af de partiledere, der havde kravet om minimumsnormeringer højest på sin politiske dagsorden. DR's vinkel i live-

¹ The Noble Liar, Robin Aitken, Biteback Publishing, 2018, p. 251

interviewet med partilederen var ikke kritisk i forhold til selve kravet om flere pædagoger. Nej, spørgsmålene gik på, hvorvidt det nu også var muligt at skaffe så mange nye pædagoghænder, som SF efterspurgte, i en tid med meget lav arbejdsløshed inden for området og for få uddannede? Det gav SF's formand mulighed for at slå sin valgdagsorden fast om, at SF gik til valg på flere ansatte pædagoger på fuld tid og flere pædagoguddannede.

Det var relevant at dække for DR, at 30.000 mennesker demonstrerede en søndag kort inden valgdagen i Danmark. Men der er mange måder at skildre den samme begivenhed på.

Her havde TV Avisen valgt den "empatiske akse" ved ensidigt at skilre demonstranter, BUPL og SF's krav uden modspil. Den tilsyneladende kritiske vinkel fra studiet gik på en bekymring om, hvorvidt der nu var muligt at skaffe alle den nyansatte.

Der var ingen kritiske spørgsmål i forhold til, hvor pengene skulle komme fra, eller hvorvidt man kan sætte lighedstegn mellem minimumsnormeringer og bedre kvalitet i daginstitutionerne. Der var ingen kritikere interviewet. Ingen borgerlige politikere var interviewet.

Journalistisk kritik har ikke noget med partipolitisk ståsted at gøre. Kritisk efterprøvning medfører en konsekvent kritisk tilgang til påstande og argumenter uanset, hvem der fremsætter dem. Også når det er forældre med små børn i demonstrationsoptog. Dem kan journalister også spørge kritisk til. De har ikke krav på særlig beskyttelse, fordi de er almindelige mennesker.

DR-vært gik over strengen

Få dage inden selve valgudskrivelsen fik den kendte DR-vært, Abdel Aziz Mahmoud, skarp kritik og det førte til flere klager, fordi han købte domænenavnet, stram-kurs.dk, med henblik på at drille partiet af samme navn. Værten lagde ikke skjul på, at det var en politisk manifestation, som havde til hensigt at lede brugere væk fra Stram Kurs og over på sitet, mimo.dk, der kæmper for minoritetsrettigheder. Abdel var på det tidspunkt vært på DR-programmerne 'Abdel mellem fjender' på DR2 og 'Shitstorm' på P1. Værten brugte sideløbende Twitter til at komme med anti-Stram Kurs-tilkendegivelser.

En del brugere fandt det kritisabelt og i strid med DR's forpligtelser til at være upartisk. En uge efter at Abdel havde købt domænet meddelte han, at han havde droppet det igen.

DR's redaktør for ét af de programmer, som værten stod for, meddelte flere klagere, at værten ikke var ansat i DR, men freelance. Redaktøren slog fast, at man som vært ikke skal beskæftige sig med emner, partier eller personer, som man i andre sammenhænge har en relation til.

DR's etiske retningslinjer siger det klart: *"For centralt placerede medarbejdere, her defineret som værter, korrespondenter og ledende medarbejdere, gælder det, at deres offentlige personlige ytringer og tilknytningsforhold vanskelig kan holdes adskilt fra den centrale DR-funktion, de indtager."*

Og det kan være nødvendigt for DR at flytte den pågældende til en anden opgave, hvis vedkommende insisterer på at fremsætte sin egen politiske holdning.

"Det vil med andre ord sige, at DR's krav om troværdighed og uafhængighed kan betyde, at politiske og ideologiske ytringer og tilknytningsforhold samt ytringer rettet mod navngivne

personer, virksomheder og organisationer er uforenelige med visse arbejdsopgaver.” Og senere: “Hvis det vurderes, at DR’s funktionsevne vil lide skade som følge af ytringerne, omplacerer DR den pågældende medarbejder.”

Enkelte andre DR-værter har været aktive på sociale medier i forhold til at give deres egne politiske holdninger til kende undervejs i valgkampen. Synspunkterne har været fremsat i satireform og blandt andet rummet en kritik af Kristendemokraternes abortmodstand, DF’s nederlag og opfordring til at tie Rasmus Paludan ihjel. Om det ligefrem skader DR’s funktionsevne kan diskuteres, men det er utvivlsomt eksempler som disse, der medvirker til at nogle får en opfattelse af DR som partisk.

Linjen i DR’s etiske retningslinjer er tydelige. Uanset om en vært eller en anden central medarbejder er fastansat eller freelance, kan det skade DR’s renommé, hvis den pågældende ikke holder sine politiske holdninger for sig selv. Det er åbenlyst, at der er et dilemma mellem hensynet til DR’s troværdighed og kravet om upartiske fremtoning og så hensynet til den enkeltes ytringsfrihed. Det er også ret åbenlyst, at det er svært at udstikke generelle retningslinjer, da hver ytring må vurderes i forhold til den position og rolle, som den pågældende indtager. Men det er lige så åbenlyst, at kendte ansatte og nøglemedarbejdere er med til at farve befolkningens opfattelse af DR med alt hvad de siger. Her vil jeg for balancens skyld påpege, at jeg meget sjældent har set henvendelser fra brugere, som kritiserer en vært for at ytre sig for højreorienteret for nu at blive i denne højre-venstre terminologi.

Hvad klager brugerne over

Det var min vurdering forud for EP-valget og Folketingsvalget, at DR ville modtage ekstraordinært stort antal klager og kritiske henvendelse. Jeg havde en forventning om emner og typer af klager, og udarbejdede fem temaer, som henvendelserne ville blive registreret efter. De valgrelaterede klager og kritiske henvendelser blev grupperet efter hvorvidt valgdækningen var skæv, om brugerne oplevede de “manglede” en kandidat, om debatten blev oplevet grov i tonen, om kritikken gik på DR’s valgdækning generelt og endelig brugernes kritik i forhold til en eller flere værter konkrete rolle i valgudsendingerne. Der kom et ekstraordinært stort antal henvendelser om valget.

Over 500 gik specifikt om EP-valget og Folketingsvalget, flest vedrørende det sidste.

Generelt set fyldte henvendelser vedrørende Rasmus Paludan, partilederen for Stram Kurs, overordentligt meget. Navnlig Paludans medvirken i ‘Aftenshowet’ førte til reaktioner. Her klagede 32 specifikt over dette konkrete indslag. Kritikken kom både fra dem, der mente, at DR aldrig burde have givet taletid til Rasmus Paludan og også fra dem, der mente, at gæsten Mimi Jakobsen selv var ude om den grove tone, som blev brugt. En del brugere kritiserede også værterne for ikke at kunne styre en så vanskelig og grov debat.

Rasmus Paludan optrådte også indirekte i kritik af kandidat testen. DR’s meget brugte kandidat test, blev i valgkampen taget over 2 mio. gange. Klagerne og de kritiske henvendelser går generelt på, at ikke alle partier var repræsenteret i testen, og at særligt partiet Stram Kurs ikke var med. Der blev registreret 50, der klagede over DR’s kandidat test.

Kategorien "skæv debat" blev langt den største af de temaer, som de kritiske valghenvendelser blev inddelt i. Men inden for den kategori var der en bred vifte af mange meget forskellige temaer. Der er brugere, som henvendte sig om en påstået venstreorienteret skævhed, men også brugere, som henvendte sig om en "blå skævhed" i DR's programmer. For eksempel var der en mindre gruppe af henvendelser, som gik på, at DR på EP-valgafstemningen - efter brugernes opfattelse - favoriserede Venstre og Dansk Folkeparti med megen dækning på bekostning af Socialdemokratiet.

En del brugere henvendte sig også med kritik af DR's dækning. Henvendelserne går primært på emnevalg til både partilederrunder og i interviews med kandidater. Blandt andet reagerede en del seere på, at en stor del af 'Demokratiets Aften' handlede om priser på cigaretter. Meget få henvendelser gik på, at valget fyldte for meget.

Der er i materialet en generel tendens til, at på tværs af programtype og platform, er der brugere som har holdninger til, hvordan værterne klarer sig og klarer at håndtere debatten og de politiske gæster.

Når man analyserer materialet, er det bemærkelsesværdigt, at der er meget få kritiske henvendelser om valgdækningen på radio – blandt andet P3 og P4. Dog gav programmet 'Mads og partilederne' på P4 den 1. juni en del henvendelser, hvor størstedelen gik på Stram Kurs.

Heller ikke de valgrelaterede artikler på dr.dk affødte mange kritiske henvendelser. Derimod var der en del positive reaktioner på den interaktive valggrafik.

Det er i overvejende grad de populære tv-programmer med høje seertal som 'Aftenshowet', 'Mød Partierne,' 'Demokratiets Aften' og selve valgdagsudsendelsen på valgdagen som trækker langt den største interesse med meget forskelligartede kritiske henvendelser. Det hører med til billedet, at DR også i perioden har modtaget en hel del henvendelser med ros til DR's valgdækning.

Opsummering

Rasmus Paludan og Stram Kurs var det helt dominerende enkelttema i henvendelserne til DR om valgdækningen. Ud over sin medvirken i 'Aftenshowets kandidatrunde, dukker han og partiet Stram Kurs op i en stribe af underordnede klage typer. Bortset fra ganske få enkelte begivenheder som 'Aftenshowet', har der været få klager, som gik direkte på, at DR ikke kunne "styre" en debat med en utraditionel debattør som Rasmus Paludan.

På baggrund af den øgede offentlige debat om debatten på internettet, var det forventet at klager over den grove tone i debatten ville fylde en hel del. Det har vist sig ikke at holde stik. Der var få direkte klager over det tema, når man ser bort fra episoden med Rasmus Paludan i 'Aftenshowet'.

DR har modtaget en stribe klager for at have haft venstreorienteret slagside i sin valgdækning, men det modsatte – om end i mindre grad – har også været tilfældet. Det er bemærkelsesværdigt, at den diskussion, som har præget forventningerne til valgkampen med plantede historier og infiltration fra udenlandske propagandaenheder m.v. har fyldt utrolig lidt i henvendelserne fra brugerne. Der har i ringe udstrækning været klager over manipulation af tal, statistikker og "fake news" i bredere forstand.

Brugernes henvendelser drejer sig om få, meget store toneangivende valgprogrammer eller programmer med valgindhold som 'Mød partierne' og 'Aftenshowet.' Programmer på kanaler, der henvender sig til de yngre målgrupper, som eksempelvis P3, registrerede vi næsten ingen respons hverken i negativ eller positiv retning. Det skal nævnes, at der i perioden blev registreret en del ros fra brugerne over DR's grafik ifm. valgdækningen på dr.dk

Konklusion

Klagerne og de kritiske henvendelser om valget, er meget forskelligartede i temaer og type. Dog samlede en del af klagerne sig om de meget sete primært tv-programmer og i særdeleshed hvor Stram Kurs og Rasmus Paludan medvirkede. Derudover gik en del af kritikken på blandt andet DR's kandidattest, og at brugerne generelt oplevede forskellig slags skævhed mm i debatter og interviews med kandidater.

Der er en gruppe af brugere, som henvender sig med en generel kritik af, at DR's valgdækning er venstreorienteret – og i mindre grad faktisk også højreorienteret. Der har også været en gruppe, som hævdede, at DR ikke var opmærksom på klimaproblemerne og ikke dækkede emnet. Men generelt henviser en overvejende stor del af klagerne ikke til konkrete indslag eller udsendelser, men blot en oplevelse af skævhed, upartiskhed eller emnevalg og debatform. DR har selv offentliggjort tal, der viser en meget betydelig interesse for streaming af valgprogrammerne og en markant forøget interesse for at benytte kandidattesten både til EP-valg og Folketingsvalg. Imidlertid er det ikke data for brugerinteresse, som jeg er bekendt med, så dette er derfor kun nævnt summarisk her. Henvendelsessystemet registrerer de tilkendegivelser, som brugerne selv sender til DR, og det er datagrundlaget for denne rapport gennemgang af kritiske henvendelser til DR.

DR's svar vedr. "DR ensidig og ukritisk"

DR kan ikke genkende beskrivelsen af indslaget i TV Avisen den 2. juni 2019, og mener heller ikke, at overskriften "DR ensidig og ukritisk" på nogen måde er dækkende for det reelle indhold i indslaget om kravet om minimumsnormeringer i daginstitutioner.

Når 30.000 forældre og pædagoger går på gaden og demonstrerer for bedre forhold i landets institutioner, er det en væsentlig begivenhed med stor samfundsmæssig relevans, som DR skal dække – også under en valgkamp. En af de vigtigste roller for DR i en valgkamp er at afspejle, hvad der optager befolkningen, og derfor er det også relevant at høre et udsnit af de mange tusinde mennesker, der den pågældende dag var gået på gaden for at markere deres utilfredshed.

Efter indslaget, der beskrev selve demonstrationen, bragte TV Avisen et længere indslag, om Frederiksberg kommune, hvor man som en af de første kommuner i landet har besluttet at indføre minimumsnormeringer. Her interviewes lederen af en af kommunens daginstitutioner, der fortæller, at det er stort set umuligt at skaffe personale. Herefter

gennemgås tal for mængden af børn overfor mængden af ledige uddannede pædagoger over tid – og det viser, at det vil være endog meget svært at indføre de omtalte minimumsnormeringer. Herefter interviewes forsker Ole Henrik Hansen, der forsker i dagtilbud. Han udtaler, at det ikke er realistisk at indføre minimumsnormeringer og sigers videre, at det er noget, der er opstået i forbindelse med valget, fordi man her kunne hamre på "de store trommer".

Herefter laves et kritisk interview med Pia Olsen Dyhr, der, som formand for SF, har stillet som et krav til den nye regering, at der indføres minimumsnormeringer. Pia Olsen Dyhr har gentaget kravet mange gange i valgkampen og konfronteres i interviewet med de opridsede udfordringer og kritik af ideen. Vinklen i interviewet er, hvordan hun vil gennemføre forslaget uden de rette ressourcer. I dette konkrete tilfælde - ikke med fokus på ressourcer tænkt som økonomi, men i dette tilfælde ressourcer i forhold til tilgængelig, kvalificeret arbejdskraft.

DR's svar vedr. "DR-vært gik over stregen"

DR respekterer de ansattes grundlovssikrede rettigheder, herunder ytringsfrihed og ret medlemskab af politiske partier eller interesseorganisationer. Kravet om troværdighed og uafhængighed i DR's programvirksomhed kan imidlertid gøre konkrete arbejdsopgaver uforenelige med politiske og ideologiske engagementer. Som LSR skriver er DR's etiske retningslinjer på området klare, og det er efter disse retningslinjer, den konkrete sag er håndteret.

DR's svar vedr. "Hvad klagede brugerne over"

Stram Kurs indgik ikke i testen i begyndelsen af valgkampen, da partiets kandidater ikke havde besvaret spørgsmålene. DR Nyheder informerede tydeligt brugerne om dette. Det fremgik bl.a. af selve siden med kandidattesten, at testen ville blive opdateret, så snart DR fik svarene fra Stram Kurs.

DR's vedr. "Opsummering" og "Konklusion"

DR er samlet set meget tilfreds med den valgdækning, huset har præsteret i forbindelse med valget til Europa-Parlamentet i maj og Folketinget i juni 2019. Det er to journalistisk utrolig store begivenheder, der kræver særlig forberedelse, og når de to valg ender med at ligge samtidig, er det en endog meget massiv opgave at sikre, at borgerne oplever sig oplyst i forbindelse med begge valg. Det lykkedes at have en stor alsidighed i dækningen af begge valg på tværs af alle DR's platforme – både til de ældre og de yngre brugere. Derudover havde man med overskriften "Uenige sammen" særligt fokus på, at dækningen ikke skulle gå op i skænderier, der ikke gav værdi for seere og lyttere, men lagde i stedet vægt på, at der i et demokrati som det danske, netop er plads til at både politikere og danskere kan være uenige, uden det betyder, at man ikke kan tale eller være sammen.

DR's ambition for den samlede valgdækning var at være troværdig, let at forstå og relevant for brugere. Efterfølgende målinger blandt danskerne viser, at disse ambitioner til fulde blev indfriet. I forhold til Lytter- og seerredaktørens opridsning af de klager, der er kommet ind – bl.a. om skævhed, så er det meget typisk, at det netop er i en valgkamp, at borgerne melder ind med en holdning til, om dækningen måtte være partisk. DR bemærker, at man ikke har set en signifikant hældning til den ene eller den anden side i de kommentarer, der er kommet ind undervejs i valgdækningen – og hæfter sig særligt ved, at danskerne i målinger efterfølgende har vurderet DR til at være det allermest troværdige medie igennem hele valgkampen – hvilket både gælder de danskere, der placerer sig selv i blå blok som i rød blok.

DR har haft stigende lyttertal på radio igennem hele valgkampperioden og har haft rekordhøje besøgstal på dr.dk. Brugerundersøgelser efter valget viser endvidere, at DR's digitale dækning bliver vurderet som bedst blandt brugerne af 12 forskellige nyhedssites og nyhedsapps. Selvom TV-forbruget generelt er faldende i befolkningen, havde en række TV-udsendelser på DR1 alligevel flere seere ved dette folketingsvalg end ved det forrige og flest danskere på tværs af landsdel, alder, køn og beskæftigelse valgte at se valgaftenen på DR1.

1.5 Michael Jackson-dokumentar med dilemma

Allerede inden DR viste den prisbelønnede dokumentar 'Leaving Neverland' var der omtale og kritik af beslutningen – på samme måde, som det har været tilfældet en række steder på kloden, hvor dokumentaren er blevet vist.

Indholdsmæssigt var dokumentaren opsigtsvækkende, fordi den lader to mænd, der som børn var meget tæt på popstjernen Michael Jackson (MJ), fremsætte nye og meget detaljerede beskyldninger om MJ's seksuelle overgreb mod dem, da de var mindreårige.

Dokumentaren er næsten fire timer lang og helt bygget op om de to mænds detaljerede gennemgang.

Instruktøren Dan Reed havde på forhånd besluttet ikke at ville forelægge de nye beskyldninger for MJ's efterladte.

Der er imidlertid en række andre omstændigheder, som bringer både en instruktør og siden en køber af programmet som DR i et svært dilemma.

For det første er Michael Jackson død helt tilbage i 2009 og har ikke mulighed for at besvare beskyldningerne.

For det andet var Michael Jackson igennem flere retssager, men blev aldrig blevet dømt for pædofili. Det beskrives i dokumentaren.

I forbindelse med tidligere retssager har de to nu voksne mænd tidligere vidnet til fordel for Michael Jackson, men i forbindelse med dokumentaren valgte de at fortælle en anden version af deres relation til popstjernen. I den forstand blev dokumentaren også en fortælling om, hvorledes – ifølge mændene – voksne med pædofile tilbøjeligheder gradvist opbygger tillid gennem et tilsyneladende venskab for at lade det ende med fuldbyrdede overgreb. Det har været et gennemgående argument fra tilhængerne af at vise dokumentaren.

I Danmark har DR på den ene side ment, at dokumentaren rummede en så stor kvalitet, at den burde tilbydes også et dansk publikum. Den sætter lys på, hvordan pædofile tilnærmelser kan finde sted, og hvordan børn gennem et tilsyneladende voksenvenskab, kan blive lokket ind i seksuelle overgreb. Det er i hvert fald den fortælling, som meget massivt og ned i mindste seksuelle detaljer bliver udlagt i dokumentaren.

På den anden side udfordrer arbejdsmetoden og det bevidste valg om at fortælle mændenes version de grundlæggende regler for god presseskik og i DR – et sæt af presseetiske retningslinjer.

Dertil kommer, at hvad DR end måtte mene etisk om instruktørens beslutning, så har DR ikke haft den mindste mulighed for at øve indflydelse på filmen. DR fik nogle klager, hvoraf én af klagerne ankede DR's svar til LSR. Klageren henviste specifikt til de vejledende regler for god presseskik. Det ledte mig til den konklusion – som generaldirektøren var enig i – at DR's egne etiske retningslinjer ikke kan være overtrådt ved at købe og vise filmen, men de generelle vejledende regler for god presseskik er derimod overtrådt på et væsentligt punkt. Nemlig kravet om, at negative og ærekrænkende beskyldninger skal forelægges for den kritiserede eller nærtstående, så de kan komme til orde i forhold til kritikken.

Hvad angår den første del af min konklusion, så gælder DR's etiske retningslinjer kun for produktioner, som DR direkte eller indirekte har haft en indflydelse på. Det var ikke tilfældet her. DR kunne købe dokumentaren, men ikke foretage ændringer, da det ville krænke værket, vurderede DR Medier. Den logiske konsekvens er altså, at DR ikke kan udøve sine egne etiske retningslinjer i forhold til 'Leaving Neverland', da DR ingen indflydelse har haft på tilblivelsen. Det næste spørgsmål – og det som Klager stillede – drejer sig så om: Er der så ingen presseetiske regler for programmer, som DR indkøber enten herhjemme eller i udlandet, der gælder? Svaret

her er – jo. DR valgte her at indkøbe en dokumentar, der var omstridt, fordi instruktøren havde gjort det klart, at han bevidst ikke ønskede at forelægge den meget alvorlige kritik for de efterladte efter Michael Jackson, som i denne konkrete sag var de nærmeste til at blive hørt. Instruktøren ønskede, at de to mænds barndomserindringer skulle stå for sig selv.

DR havde – og har – sin fulde ret til at indkøbe og bringe produktioner som 'Leaving Neverland.' Det er DR's eget valg. Men DR overtrådte god presseskik ved at indkøbe filmen og vise den. I henhold til Medieansvarsloven er DR ansvarlig for alt, der bringes – også udenlandske dokumentarer.

DR kom i denne sag i det dilemma, at man skulle vælge mellem at vise en stærk dokumentar og samtidig imødesee, at det ville være et brud på god presseskik, eller man skulle respektere god presseskik, men samtidig undlade at vise en dokumentar, som DR fandt både væsentlig og relevant.

NRK i Norge stod i samme dilemma og valgte en anden model. Her viste NRK dokumentaren, men forsynede den med efterskrifter, hvor man redegjorde for de efterladtes synspunkter. Det er et forsøg på at løse problemet med forelæggelse på, men havde DR anvendt samme model i Danmark, ville det formodentlig fortsat have medført, at god presseskik var overtrådt.

Perspektivet i sagen er for mig at se, at det aldrig er ansvarsfrit for DR at vise en produktion, uanset om DR har haft indflydelse på den eller ej. Det er DR, som bestemmer og træffer et valg både om indkøb og om egne produktioner. Men DR har også et valg hver gang. Uanset hvor store kvaliteter en film som 'Leaving Neverland' måtte have, så er det en overtrædelse af et afgørende princip i god presseskik, når man ikke lader den angrebne part komme til orde. Det kræver navnlig en særlig omhyggelighed, når den hovedanklagede er død og ikke har mulighed for at tage til genmæle. Det bør være tungtvejende i enhver beslutning, hvad enten DR selv er producent, medproducent, eller indkøber andres værker, at værket ikke er ensidigt og balancerer kritik og anklager med den angrebnes mulighed for at komme til orde.

DR's svar:

DR valgte i marts at vise den prisbelønnende dokumentar "Leaving Neverland". I filmen står de nu voksne mænd, James Safechuck og Wade Robson, frem og fortæller, at de som små blev seksuelt misbrugt af Michael Jackson. Det er en vigtig dokumentar, der efter DR's vurdering rækker langt videre end den konkrete sag. Set i et bredere perspektiv kan filmen skabe større forståelse for ofre for seksuelt misbrug og den komplekse psykologi i forhold til grooming af børn, som filmen folder ud. DR mener derfor, at filmen har stor samfundsmæssig relevans for de danske seere.

Dokumentarfilmens britiske instruktør, Dan Reed, har truffet et bevidst valg om ikke at interviewe Michael Jacksons pårørende eller advokater, hvilket gør filmen sårbar over for anklagerne om ensidighed. De pårørendes synspunkter er imidlertid repræsenteret i filmen gennem arkivmateriale og indeholder bl.a. også Michael Jacksons egne benægtelser af misbrug og hans advokaters afvisninger af de anklager, der gentagne gange har været fremsat imod ham. Det fremgår også tydeligt i filmen, at Michael Jackson aldrig er dømt for disse anklager.

Samme konklusion kom Ofcom, der overvåger og regulerer mediebranchen i Storbritannien, frem til. Ofcom modtog mere end 230 klager efter, at Channel 4 havde vist filmen, men afviste alle klager med begrundelsen: "In our view, the allegations were very clearly presented as personal testimonies and it was made clear that the Jackson family rejects them."

DR har valgt at respektere instruktørens beslutning, og det er også DR's vurdering, at det fremgår klart af filmens præmis, at den handler om de to hovedmedvirkendes vidnesbyrd, og at filmen ikke har som mål at afsige dom over nogen.

Hvis DR, mod instruktørens ønske, havde forelagt for Michael Jacksons pårørende iht. Medieansvarsloven og inkluderet det i filmen, ville DR have krænket producentens rettigheder. DRs eneste mulighed for at undgå karambolage med enten producentens rettigheder eller Medieansvarsloven ville derfor være helt at undlade at vise "Leaving Neverland". Det vurderede DR ville være en forkert beslutning, da filmen af DR som tidligere beskrevet anses for at være væsentlig. Samme konklusion er en lang række andre broadcastere kommet til. "Leaving Neverland" har været vist i over 100 lande – og også hos de nordiske public service-stationer SVT, NRK og YLE.

For at sikre alsidigheden har DR i flere sammenhænge, bl.a. på dr.dk, gengivet de pårørendes svar på anklagerne og også ladet kritikere af filmen komme til orde.

2. Trends og tal for henvendelser

Tendenser og overblik

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

Kritikstatistikken inkluderer klager over DR-programmer, tekniske klager og henvendelsesmuligheden "ris eller ros".

Det samlede antal registrerede kritiske henvendelser, der er gået ind via kontaktformularen Kontakt DR på dr.dk i første halvår af 2019 (januar - juni), er 7055. Til sammenligning var dette tal i andet halvår af 2018 på 6537. Antallet af tekniske klager er i år på 1337. Tendensen er et generelt lille stigning antallet af registrerede klager og kritiske henvendelser i forhold til sidste halvår.

Trods det store antal henvendelser via DR's 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. Antallet af kommentarer, reaktioner og delinger på DR's Facebooksider ligger på ca. 1,2 mio. om måneden. En del af disse er kritik, ris og klager. Og det må formodes, at en del af disse kan have karakter af kritik, ros eller klage. Det må derfor formodes, at kritik af DR's programmer på DR's profiler på sociale medier ville forøge det samlede antal af kritiske henvendelser, såfremt de kunne inddrages i den samlede optælling.

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

Alle de registrerede henvendelser er kategoriseret ud fra brugerens udsagn og opfattelse. Der bliver dermed ikke i denne rapport taget stilling til, om kritikken er berettiget eller ej. De følgende sager bliver derfor gennemgået i dette afsnit, fordi de fylder meget i mængden af kritik- og klagehenvendelserne til DR.

Det bør nævnes, at en del brugere også henvender sig til DR med ros og forslag, om end tal for disse henvendelser ikke registreres eller behandles i denne rapport.

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

Henvendelsesfunktionen på Kontakt DR

I dette afsnit gennemgås de kritiske henvendelser DR har modtaget via kontakt-muligheden på dr.dk. Disse tal bruges som et pejlemærke for den samlede udvikling og er med til at give et overblik over henvendelsestyperne.

De kritiske henvendelser er sammenfattet i tabel 1, hvor klager og kritiske henvendelser er opgjort fordelt på relevante kategorier.

I tabel 2 fremgår de tekniske klager fordelt på de relevante tekniske kategorier.

Tabel 1 Kritiske henvendelser, 1. halvår 2019 Kategori	Antal registrerede
Klager fra medvirkende	13
Børnetid	89
Unfair og tendentiøs dækning	346
Partisk valgdækning	595
Redaktionel omtale/skjult reklame	53
Krav om berigtigelse	1
Voldsomme effekter	13
Ærekrænkelse, fornærmelse, forhånelse	174
Upassende sprog	93
Ukorrekt sprog	459
Utroværdig konkurrence	31
Kritik af klagebehandling mm.	52
Anden programetik	371
Genudsendelser	120
Egenreklame og spot	70
Generelle kritiske	1870
Programlægning/programforslag/rettigheder	599
Utydelig tale, underlægningsmusik mm.	182
Faktuelle fejl	526
Øvrige	61
Tekniske klager og kritik	1337
Kritiske henvendelser i alt	7055
Spørgsmål	73
Henvendelser i alt	7128

I første halvår af 2019 er tallet for '**Klager fra medvirkende**' faldet til 13. Sidste halvår lå tallet på 19. Tallet er udelukkende udtryk for den mængde henvendelser, der er kommet ind via DR's kontaktformular på dr.dk. Direkte henvendelser til DR's journalister eller redaktioner er således ikke talt med. Der er tale om flere forskellige årsager til klager fra medvirkende personer i DR's programmer og artikler. De primære årsager skyldes f.eks., at klageren er blevet filmet uden samtykke eller vil have fjernet sin medvirken eller sit navn fra artikler på dr.dk.

Sammenholdt med den sidste halvårsrapport, er antallet af kritiske henvendelser for '**Børnetid**' steget. I første halvår af 2019 ligger tallet på 89 sammenlignet med 41 i andet halvår af 2018. Klagerne har i dette halvår typisk drejet sig om børneprogrammer med upassende og voldsomt indhold hvor særligt henvendelser om Onkel Reje fylder en del. (se afsnit 3 om klagetemaet 'Onkel Rejes Heavy Band').

Antallet af kritiske henvendelser under kategorien '**Unfair og tendentiøs dækning**' er i dette halvår steget. I alt har kategorien trukket 346 kritiske henvendelser, mens sidste halvår var på 315.

Kritiske henvendelser om **'Partisk valgdækning'** er i dette halvår på 595, sammenlignet med sidste halvår, hvor tallet var på 3 henvendelser. Det markant højere tal og de store udsving i dette tal i de sidste rapporter fra lytternes og seernes redaktør skyldes, at klager og kritiske henvendelser i forbindelse med både valg til Folketinget og Europa-parlamentet registreres i denne kategori. Langt de fleste henvendelser fra brugerne relaterer sig i dette halvår til FV19. Hvad brugerne primært klagede over og tendenserne i henvendelserne, bliver gennemgået i afsnittet om DR's valgdækning i afsnit 1.4.

Kategorien **'Ærekrænkelse, fornærmelse, forhånelse'** beskriver kritik over DR, hvor brugeren har følt sig selv eller andre nedgjort eller omtalt ærekrænkende. Klagerne omhandler mange blandede emner, blandt andet programmer der opfattes nedgørende overfor f.eks. minoriteter eller marginaliserede grupper. Dette halvår er antallet af henvendelser på 174, og dermed steget en smule i forhold til sidste halvår, hvor 150 klagede til DR.

Lytternes og seernes redaktør holder løbende øje med klager og kritik over sproglige fejl, der stadig fylder en del i mængden af kritiske henvendelser til DR. **'Ukorrekt sprog'** rummer kritiske henvendelser over forkert udtale, stavfejl, grammatikfejl, kommafejl mm. Der er i dette halvår registreret 459. Kategorien **'Upassende sprog'** omfatter primært brug af bandeord, vulgært sprogbrug eller omtale af personer i nedladende vendinger. I dette halvår er det igen især bandeord og vulgært sprogbrug i programmer, som nogle klager finder upassende. Sidste halvår lå antallet af henvendelser på 63. I første halvår af 2019 er antallet af henvendelser steget til 93.

Kategorien **'Programlægning/programforslag/rettigheder'** rummer kritiske henvendelser fra brugerne over blandt andet sendetidspunkt, flyttede programmer og tv-programmer, der ikke kan ses pga. manglende eller udløbne rettigheder. Antallet er på 599.

Kategorien **'Faktuelle fejl'** omfatter kritiske henvendelser om konkrete fejl i fakta i både artikler på dr.dk og i indslag i såvel radio som tv. Ofte drejer det sig om årstal, navne, geografi eller tekniske fagtermer, som brugerne mener bliver fejlagtigt brugt. I dette halvår henvendte 526 sig og påpegede faktuelle fejl. Registreringen forholder sig ikke til, hvorvidt klagerne har faktisk ret i deres klage.

'Kritik af DR's klagebehandling mm.' rummer klager fra brugere, der udelukkende finder det besværligt at sende kritik til DR. Det er brugere, der ikke ved, hvor de skal henvende sig eller finder proceduren indviklet og omstændelig. Kategorien indbefatter også kritik af manglende svar eller lang svartid fra DR's side. Også kritik af svar, som ikke besvarer brugerens henvendelse bliver registreret her. Sammenlignet med sidste halvår (31) er antallet af henvendelser inden for denne kategori steget en smule. Tallet ligger i dette halvår på 52.

Antallet af henvendelser inden for **'Anden programetik'** i det forgangne halvår (371) er faldet sammenlignet med sidste halvår (586). Kategorien rummer kritik af etisk karakter, som ikke falder ind under andre kategorier, og kritikken kan være meget forskelligartet.

Rapporten gennemgår de største af dette halvårs sager under afsnittet 'Gennemgang af væsentlige temaer'.

Tabel 2 Tekniske klager og kritik, 1. halvår 2019 Kategori	Antal registrerede
Undertekster	138
TV-produktion	54
Radio-produktion	60
Streaming af radio/TV på alle platforme	387
Browser/dr.dk	93
App's	154
Andet teknik	451
I alt	1337

Antallet af registrerede henvendelser om tekniske fejl, udfordringer og kritikpunkter, der er kommet ind via DR's kontaktfunktion, er i dette halvår på 1337. Et fald i forhold til andet halvår 2018, hvor tallet var 1774. Klagetendenser af en vis størrelse og betydning bliver løbende registreret og kan læses i afsnittet 'Gennemgang af væsentlige temaer'.

En stor del af henvendelserne om teknik drejer sig generelt om DR's apps, dr.dk og streaming. Henvendelserne går desuden på forringet signalstyrke og afviklingen af programmer og pludselige udfald. Problemer med DR1 og DR2 den 7. februar gav f.eks. en del henvendelser.

Hovedparten af tekniske klager og kritiske henvendelser omhandler streaming. Henvendelserne er mangeartede, da brugerne benytter DR's indhold på mange forskellige enheder – både tv, pc, smartphones og tablets. Der klages primært over problemer med afspilning af programmer, fejl i upload eller manglende upload af programmer. Desuden er der brugere, der oplever problemer med at kunne benytte DR's tilbud på specifikke model-fabrikater.

Bonanza benyttes stadig af DR's brugere. Der ses stadig henvendelser fra brugerne med tekniske problemer med afspilning af programmer på Bonanza.

Tilbagevendende klagetendenser

I denne rapport registrerer lytternes og seernes redaktør de kritiske henvendelser, DR får om bestemte emner, og som er gengangere fra tidligere år. Det er ikke emner, der nødvendigvis alle fylder meget, men som tematisk har optrådt i de sidste halvårsrapporter.

De sidste år har problemer med lyden på især tv, været et tilbagevendende tema. Og af denne halvårsrapport fremgår det, at underlægningsmusik, jingler og utydelig tale fortsat er et problem for nogle brugere. Henvendelserne er meget forskellige. Nogle brugere mener det forstyrrer med musik i baggrunden på både tv og radioudsendelser, mens andre synes, at værterne kan være svære at forstå.

Manglende rettigheder på udsendelser er et andet tilbagevendende klagetema fra brugerne. Især tv-seere forstår ikke altid hvad grunden er til den korte periode, hvor de kan se nogle udsendelser på DRTV. Nogle brugere forstår heller ikke, hvorfor nogle udsendelser f.eks. ikke kan ses via

internetforbindelse. Problemer med den kronologiske rækkefølge af afsnit i tv-serier eller udløbne rettigheder til indhold på radio og tv, medfører stadig kritiske henvendelser fra brugerne. Et klage tema, der i mange år har været tilbagevendende, er mængden og antallet af genudsendelser på DR's kanaler.

I sidste halvårsrapport blev der registreret mange henvendelser fra brugere, der oplevede tekniske problemer med DR's tv-guide. Igen i dette halvår optræder der henvendelser fra brugere der oplever lignende tekniske problemer, om end ikke samme omfang.

I de sidste halvårsrapporter har lytternes og seernes redaktør undersøgt problemer og udfordringer med sproget og sprogbrugen i DR. Sproglige fejl afstedkommer fortsat mange kritiske henvendelser fra brugerne, og er et af de temaer, der de sidste år har fyldt en del. Det gælder både skriftlige fejl på dr.dk, forkert udtale af ord, forkerte fagtermer mm. Bandeord, vulgære udtryk, slang og lignende afføder stadig en del kritiske henvendelser.

3. Gennemgang af væsentlige temaer

De kritiske henvendelser fra lyttere, seere og brugere i halvårsrapporten for 1. halvår i 2019 er forskelligartede. Nogle sager har været større end andre. I dette afsnit gennemgås de største og vigtigste. Temaerne har blandt andet omhandlet en bemærkning "griseфарvet" på live-tv, nye programmer på P5, og et tv-program om væggtab. Desuden har Folketingsvalget også fyldt en del. Dette behandles i afsnittet om DR's valgdækning (Afsnit 1.4). Emnerne er udvalgt på baggrund 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 licensklager og klager fra koncertgængere – er ikke omfattet af denne rapport.

"Grisefarvet" udtalelse live på DR1

Da DR's politiske korrespondent brugte ordet "griseфарvet" i en live-udsendelse på DR1 nytårsdag, fik det efterfølgende en række seere til at henvende sig til DR med kritiske kommentarer og klager. En del af henvendelserne gik på, at udtrykket blev opfattet forhånende og ærekrænkende, og at det var upassende af en DR-korrespondent at bruge udtrykket. (Se sagen omtalt i afsnit 4.2)

DR's svar

Som DR efterfølgende skrev på Fejl og Fakta, så beklagede den pågældende medarbejder af egen drift efterfølgende sit ordvalg, som kunne opfattes som stødende for nogen.

Det var en beklagelse, som DR Nyheders ledelse tilsluttede sig. Ordvalget var uheldigt, det kunne opfattes stødende. Det var aldrig intentionen. Men det var en fejl at bruge ordet "griseфарvet" som reference. Bemærkningen var dog udelukkende ment og tænkt som en humoristisk formulering, som faldt i en direkte tv-udsendelse, hvor der ikke efterfølgende er mulighed for at redigere om.

Slut med ny videopodcast

DR valgte pr. 1. januar 2019 ikke længere at tilbyde nye tv-programmer som videopodcast. Dette gjaldt dermed også populære programmer som 'Deadline' og 'TV Avisen'. DR modtog i starten af året en hel del kritiske henvendelser fra seere, hvor mange af henvendelserne gik på, at brugerne ikke kunne finde nye udsendelser som podcast, og ikke havde hørt om ændringerne.

Det nye P5

DR modtog i første halvår af 2019 ekstraordinært mange kritiske henvendelser over kanalændringer samt nye og ændrede programmer på radio. En del af kritikken gik især på programændringerne på P4 og P5. Blandt andet klagede brugerne over, at radiovært Alex Nyborg Madsen ved årsskiftet flyttede fra P4 til P5, hvor hans musikvalg ifølge nogle lyttere ikke passer ind.

DR's svar:

Som led i spare- og udviklingsplanen – og den deraf følgende nye radioplan – er P5 undergået en udvikling mod at blive en mere helstøbt kanal med mere journalistisk indhold og flere markante værter – herunder Alex Nyborg Madsen. Udviklingen sker som led i en generel justering af den nye og mindre radioportefølje. Vi ved erfaringsmæssigt at radiolyttere ofte kræver lidt tilvænning til nye tiltag, men kan samtidig se i kanalens lyttartal at mange lyttere også har taget godt imod de nye tiltag. Udviklingen af P5 er et fortsat opmærksomhedspunkt – ikke mindst når de regionale nyheder implementeres på kanalen senere på året.

Heavyband og satanisme

Onkel Reje bander og dyrker satanisme. Det mente en del voksne seere af børneprogrammet 'Onkel Rejes Heavyband', der over 12 afsnit på Ramasjang følger karakteren Onkel Reje og hans heavy metal band. Det faldt mange seere for brystet, at der blandt andet opfordres til, at man må bande, og at Onkel Reje på et tidspunkt blandt andet besøger "Helvede", hvor han er med til "Fandens fødselsdag".

DR's svar:

Omdrejningspunktet for kritikken af den nyeste serie med Onkel Reje – Onkel Rejes Heavyband – har været Onkel Rejes møde med en satanistisk orden, hvor Onkel Reje fristes af medlemskab i håb om at snyde sig til en sejr i årets heavy MGP; men i sidste ende takker han nej.

Tematikken har afstedkommet en række klager fra forældre, der ikke mener, den slags hører til i et børneprogram.

DR's svar er, at Onkel Rejes komik er skør, fræk og meget lig den humor som børnene i Ramasjangs målgruppe dyrker, og som vi får mange efterspørgsler på. Det samme kan siges om sproget, der bliver brugt i Onkel Rejes univers – det er også skørt, frækt og ude i et komisk overdrev. Men vurderingen er, at det aldrig går over grænsen eller ligefrem opfordrer til direkte efterlevelse. Specifikt om satandyrkelse, er det meget langt fra at være noget der opfordres til, da Onkel Reje ender med at afskrive det.

Audi i Disney og Danmarkshistorien

I forbindelse med DR's live-indsamlingsshow på DR1 den 2. februar, der var kulminationen på 'Danmarks Indsamling', blev der op til udsendelsen vist skilte for programmet under nogle af DR's udsendelser. DR modtog en del henvendelser fra seere, der fandt det forstyrrende og upassende,

at der blandt andet under både 'Disney Sjøv' og 'Historien om Danmark' skulle vises et reklamelignende skilt med omtale af muligheden for at vinde blandt andet en Audi. Nogle seere undrede sig tillige over, at DR må reklamere for kommercielle produkter.

DR's svar:

Under den årlige Danmarks Indsamling, hvor store dele af DR står sammen om en oplysnings- og indsamlingsuge, der kulminerer med det store show lørdag aften den 2.2., blev der dagen før, fredag aften, placeret en small grafikbjælke nederst i Disney Sjøv i 2x35 sekunder i slutningen af programmet, samt 2x45 sekunder i genudsendelsen af Historien om Danmark umiddelbart efter. Grafik-bjælkerne skulle gøre opmærksom på showet dagen efter, og opfordrede til at støtte Danmarks Indsamling ved at deltage i et lotteri om at vinde en bil (Audi Q3) dagen efter, og dermed se med når showet skulle køre lørdag.

Der var omkring 30-40 henvendelser og kommentarer på Facebook. Det primære spor i henvendelserne og kommentarerne, var at der udtrykt irritation over, at det forstyrrede seeroplevelsen i, især Disney Sjøv, fordi det er børneprogram. Enkelte opfattede det som reklame for et kommercielt produkt, og undrede sig over at DR må det.

Det er en vurderingssag at ramme en passende balance, hvor vi naturligvis forsøger at tilgodese så mange seere som muligt, for på den ene side gør opmærksom på, hvad der sker i verden -og på vores platforme, og på den anden side samtidig sikre en god oplevelse på DR - også for dem, der ikke bryder sig om indsamlingen. Vi evaluerer løbende på alle vores indsatser i forbindelse med Danmarks Indsamling, og henvendelserne taget i betragtning, har vi taget til efterretning, at grafikbjælkerne ikke passede så godt i Disney Sjøv, og de ikke vil komme der igen.

DR opfatter ikke grafikbjælkerne som skjult reklame for et kommercielt produkt, men som både en lovlig foromtale af "et kommende program, samt et produkt el.lig., der supplerer programmet," samt et "vederlagsfrit indslag til fordel for velgørenhed", jf. reklamebekendtgørelsens § 1, stk. 3. To typer af indslag, der lovligt kan indgå i DR's programvirksomhed.

Michael Jackson og 'Leaving Neverland'

I forbindelse med foromtalen og visningen af dokumentarfilmen 'Leaving Neverland' modtog DR en række kritiske henvendelser og klager, der alle relaterede sig til Michael Jackson. Henvendelserne er meget forskellige i temaer. Nogle kritiserer DR for at spille Michael Jacksons musik i radioen, på trods af anklagerne mod ham. Andre kritiserer, at DR har valgt at købe og vise

dokumentarudsendelsen 'Leaving Neverland', der ifølge nogle seere, er et ensidigt og udokumenteret angreb på Michael Jacksons eftermæle. (Se sagen omtalt i afsnit 4.2).

DR's svar:

Se afsnit 1.5 – Michael Jackson-dokumentar med dilemma.

MGP med afstemningsproblemer

Børnenes Melodi Grand Prix MGP 2019, som blev sendt direkte d. 2. marts kl. 20.00, fik en del seere til at reagere. Der opstod tekniske problemer op til den anden afstemning, hvor nogle brugere af DR's app til afstemning oplevede, at de i en kort periode under udsendelsen ikke kunne afgive deres stemme. Nogle brugere efterspurgte også, at DR under udsendelsen havde orienteret bedre om, at der var problemer med appen. Desuden mente nogle seere, at sendetidspunktet lå for sent på aftenen i forhold til, at udsendelsen er målrettet børn.

DR's svar

Under MGP live showet den 2. marts 2019 oplevede nogle brugere af DR MGP-appen forsinkelser med adgang til afstemningsdelen i appen, og nogle brugere blev instrueret til at genregistrere sig, mens de forsøgte at stemme. Dette problem opstod under den anden afstemning og varede ca. 3 minutter. Herefter var der igen normal drift, og afstemningen forblev åben i yderligere 12 minutter, så de berørte havde tid til at stemme. De kortvarige problemer vurderes ikke at have haft indflydelse på stemmernes gyldighed eller på afstemningsresultatet.

MGP er et familieprogram og når DR har valgt at lægge det kl. 20.00, er det fordi, alle undersøgelser viser, at det er det bedste tidspunkt at sende et program i den genre, der samler og engagerer hele familien. MGP har været sendt samme tidspunkt hvert år, siden det startede i 2000 under navnet Børne1erens Melodi Grand Prix.

Diætistens hårde tone i 'Fede forhold'

Programmet 'Fede forhold' medførte mange kritiske henvendelser. En del seere påpegede at ernæringseksperter, der optræder i programmet, ikke er uddannede diætister og ikke kunne eller måtte omtales som diætister. Især afsnit fire reagerede seerne på, hvor mange mente at ernæringseksperter er alt for hård i sin tone over for deltagerne. Nogle seere mente desuden, at programmet har en forkert og problematisk tilgang til emnet væggtab.

DR's svar:

Stina Dannerfjord er uddannet cand.scient. i almen ernæring. Stina Dannerfjord kalder ikke sig selv diætist, men ernæringsekspert, som der også bliver nævnt i serien. Det til trods er der medvirkende, der omtaler hende som diætist, selvom dette ikke er korrekt. Stina Dannerfjord har en baggrund indenfor sundhedssektoren, hvor hun blandt andet har arbejdet og undervist kræftramte patienter, spiseforstyrrede og sygeplejersker.

Der er mange måder at coache og hjælpe på i forhold til vægttab. Stina står inde for sin måde at hjælpe parrene i serien. Andre ernæringseksperter og diætister gør det måske på en anden måde. Det deler vandene. Stina Dannerfjord har hjulpet parrene gennem 8 måneder og haft mange samtaler og konsultationer med dem - også uden for kameraet. Det er ærgerligt, at en scene i program fire har ført til at flere seere har opfattet hendes tilgang som værende for hård overfor deltagerne.

DR ønsker med serien at sætte fokus på parforhold og følger tre par, der forsøger at få rusket liv i deres forhold. Dette gøres bl.a. ved vægttab, da det er det, som alle tre par selv gerne vil ændre på.

Ingen nyhedskanal

Kanalen 'DR Nyheder' på DR's hjemmeside og i radioappen lukkede den 31. januar 2019. Mange lyttere henvendte sig til DR i årets første måneder over, at de ikke kunne finde kanalen og undrede sig tillige over at den pludselig ikke længere kunne tilgås.

DR's svar:

Lukningen af DR Nyheder er sket som led i spare- og udviklingsplanen. Vurderingen har været, at en kanal hvor den seneste radioavis kørte i sløjfe ikke længere er et tidssvarende tilbud i en tid, hvor man kan tilgå den seneste radioavis som demand direkte fra sin telefon.

Tekniske problemer giver klager

Når DR oplever tekniske problemer, giver det forventeligt altid kritiske henvendelser og klager fra brugerne, der reagerer hurtigt, når der er fejl. Det var også tilfældet, da der var kortvarige problemer i Københavnsområdet med live tv-signalet til DR1 d. 3. januar, og da både DR1 og DR2 oplevede tekniske problemer den 14. februar ifm. med et DVB-T nedbrud på syv minutter.

DR's svar:

DR har statistisk set og i forhold til markedsstandard og sammenlignelige konkurrenter meget få tekniske fejl. Det vil aldrig i en meget komplekst teknisk setup 100 pct. Kunne undgås, at der opstår tekniske fejl i forbindelse med uforudsete hændelser, menneskelige fejl, opgraderinger, udskiftning af kritisk udstyr mv. DR arbejder imidlertid altid på, at der er så få tekniske fejl som muligt, at færrest muligt brugere berøres. At fejlene udbedres bedst muligt, og at der informeres om fejlene og tidshorizonten for udbedring.

Fejlen d. 3. januar, som gav kortvarige problemer i København, skyldtes en fejl på senderen på Borups Alle. Fejlen d. 14. februar betød, at billedet på alle DR's tv-kanaler frøs.

Rådhusklokkerne med et stille beat

Fra tirsdag den 2. april, mødte Radioavisens mange lyttere på P1, P2, P4, P5, P6 Beat, P7 Mix og P8 Jazz en ny lydside mellem 12-Radioavisen, rådhusklokkerne og programmet op til klokken 12. Ændringerne omfattede blandt andet tilføjelsen af "et stille beat" under rådhusklokkerne. Ændringerne fik mange lyttere til at reagere. Nogle lyttere mente, at det ødelægger klokkenes renhed, er forstyrrende, og er manglende respekt for den ikoniske lyd.

DR's svar:

Den nye radioavis går på tværs af flere kanaler og skal således tale til en sammensat skare af lyttere. En væsentlig del af lytterne har desværre en tendens til at slukke for radioen eller skifte kanal, når DR sender radioavis. Ambitionen har derfor været at skabe et format, der i højere grad end tilfældet er det i dag fastholder lytterne på kanalen. Det stille beat er tilføjet for at skabe en mere glidende overgang fra særligt P4.

Tekniske problemer på DR2 og DAB

DR modtog en hel del henvendelser fra seere, der oplevede problemer med lyden på DR2 i dagene omkring den 6. juni. Det var især seere af 'Debatten' og 'Deadline', der skrev til DR om fejlen.

Pga. af en midlertidig fejl i starten af juni i DAB-sendenettet på Fyn, Sjælland og øerne samt Bornholm skrev en del brugere i dette område til DR om problemer med at kunne høre DR's DAB-kanaler.

DR's svar:

DR har undersøgt det udgående signal på DR2 omkring den 6. juni, og specifikt for de pågældende udsendelser, uden at kunne konstatere lydproblemer. Desuden har der ingen tekniske driftsproblemer været registreret i den aktuelle tidsperiode. Det kan ikke udelukkes at en af DR's redistributører (kabel-tv-leverandører, f.eks. Yousee, Stofa mv.) har haft et problem, som har resulteret i lydproblemer hos visse seere. Dette har DR ikke indflydelse på.

Den midlertidige fejl på DAB-sendenettet skyldtes en konfigurationsændring i DR's DAB-distribution, opstod den 6. juni. Fejlen betød, at et antal DAB-modtagere ikke kunne modtage DR's signal, og dermed oplevede brugerne en tavs radio. På baggrund af en intensiv fejlsøgning, blev årsagen til problemet identificeret og rettet den 8. juni. DR orienterede lytterne på både de sociale medier og DR's henvendelsesside (FAQ).

4. Andet led i klagebehandlingen

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

En klage kan gå til Pressenævnet, hvis den er indgivet inden for fristen på 12 uger, og den pågældende har en retlig interesse i sagen.

En klage til lytternes og seernes redaktør bliver ikke automatisk taget op som en ankesag. For det første skal der være tale om en sag, der drejer sig om presseetik. For det andet skal det være en "væsentlig sag." Det vil altid være en skønssag, men typisk afviser jeg sager, hvor klager ikke har kunnet præcisere, hvad klagen gik ud på eller kunnet henvise til, hvor overtrædelsen skulle være sket. Heller ikke klager, der har mere karakter af en kommentar end et konkret klagepunkt bliver behandlet.

4.1 Pressenævnsager

I første halvdel af 2019 har Pressenævnet afgjort tre sager vedrørende DR, og DR har fået kritik i alle tre sager.

Kritik af indslag om Musical.ly

DR omtalte i maj 2018 to mindreårige piger i forbindelse med indslag og artikler om, hvordan et stort pladeselskab blev beskyldt for at bruge mindreårige til af reklamere på appen Musical.ly over for andre børn. Den omtalte app var fuldt tilgængelig.

Forældrene til de to piger havde ikke givet samtykke til omtalen af pigerne i DR i programmer og artikler. Et flertal i Pressenævnet kom frem til, at DR's omtale var krænkende på grund af, at der var fremsat beskyldninger om pigerne for at have begået lovbrud samtidig med, at pigerne ikke var anonyme og sammenholdt med, at forældrene havde nægtet offentliggørelse af videoen. Et medlem mente, at DR ikke havde begået noget kritisabelt ved at have offentliggjort videoklip, som i øvrigt var offentlig.

Kritik af DR for udsendelsen om 'Drabet på købmanden'

DR bragte i maj 2018 en dokumentar med titlen 'Drabet på købmanden' samt to indslag i TV-Avisen i forbindelse med dokumentaren. Her gennemgik DR en drabssag og fik fremsat den påstand, at den lokale tilsynsmyndighed ikke havde sørget for, at drabet fik konsekvenser for det opholdssted, hvor den unge drabsmand boede. Pressenævnet fandt, at DR ikke havde redegjort retvisende for tilsynsmyndighedens handlinger og således ikke oplyst, at tilsynsmyndigheden havde stillet en række krav til opholdsstedet, og at tilsynsmyndigheden efterfølgende havde fulgt op for at sikre sig, at opholdsstedet levede op til de stillede krav.

Kritik af DR for programmet 'Sidste omgang i Whiskybæltet'

DR viste i efter 2018 programmet 'Sidste omgang i Whiskybæltet'. DR bragte ligeledes en artikel i tilknytning til programmet. I artiklen omtales en samværsag mellem hovedpersonen og denne tidligere samlever og mor til hovedpersonens mindreårige børn. I artiklen og programmet omtales en fogsagsag mellem hovedpersonen og moderen til de mindreårige børn

Moderen har efterfølgende klaget over, at DR lod hovedpersonen bringe oplysningerne om fogedsagen uden at det havde været forelagt hende. Det gav Pressenævnet hende medhold i. Derimod var der flere andre forhold, som klageren ikke fik medhold i.

4.2 Ankesager afgjort af lytternes og seernes redaktør

I første halvår af 2019 har LSR afgjort 14 sager. Det er én mere end forrige halvår. Klager fik delvist medhold i tre ud af de 14 sager.

Direktør fik fair behandling i TV Avisen

Kort efter nytår fandt en større ulykke sted på jernbanen over Storebælt, og togulykken havde dødelig udgang. En seer opfattede et interview med kommunikationsdirektøren for DB Cargo som sensationspræget og unfair. Seeren mente, at TV Avisens vært anklagede DB Cargo for at være skyld i ulykken, inden en havarikommission har talt.

Lytternes og seernes redaktør slog fast, at det blandt andet er TV Avisens opgave at stille kritiske spørgsmål, og at DR ikke har pligt til at vente med det, indtil en havarikommission har talt.

Klageren fik ikke medhold.

Labours påståede antisemitisme

En klager mente, at P1 Orientering undertrykte og gav misvisende oplysninger om det britiske Labour-partis antisemitisme. Klager henviste til et indslag den 5. september 2018, som klager mente drejede sig om Labours forhold til Israel og antisemitisme. Endvidere kritiserede klager, at Orientering ikke i forbindelse med gennemgangen forholdt sig til den internationale definition på antisemitisme.

Indslaget fokus var et andet, nemlig det første opgør efter sommerferien mellem daværende premierminister Theresa May og oppositionslederen fra Labour, Jeremy Corbyn. Labours forhold til antisemitisme blev nævnt, fordi den var et led i premierministerens opgør med Corbyn. I øvrigt var formålet med indslaget ikke at gennemgå antisemitisme, og derfor var der ikke kritik af DR for at have undladt at gå ind på den internationale definition.

Klager fik ikke medhold.

De grisefarvede

En seer klagede over, at én af DR's politiske korrespondenter i forbindelse med statsministerens nytårstale havde omtalt danskerne som "grisefarvede". Klageren fandt udtrykket forhånende.

Lytternes og seernes redaktør gav klageren ret i, at det var en fejl at bruge det ord, men tog også til efterretning, at DR Nyheder over for klageren havde beklaget ordet, fordi det kunne opfattes som stødende, og at ordet ikke var tilsigtet, men sagt i en direkte udsendelse.

Klager fik dog ikke medhold i, at ordet skulle redigeres ud af optagelsen.

Samlet set fik klager delvist medhold.

'Manipulator' måtte godt "trylle"

Programmet 'Manipulator' fører seerne bag lyset og blander populærvidenskabelig formidling med ren underholdning. Og det er problematisk, mente en seer, der klagede til DR over indholdet i 'Manipulator', der blev sendt på DR1 i efteråret. Han mente tillige, at eksperimenterne i programmet er rent "trylleri" og ikke videnskab, som programmet antyder. Lytternes og seernes redaktør giver ikke klager medhold. Lytternes og seernes redaktør påpeger, at de to værter tydeligt ved indgangen til programmet fortæller om deres roller. Den ene indhenter faglig viden i populær og underholdende form, mens den anden understøtter dagens tema gennem en form for illusionsmageri, der temamæssigt drejer sig om det samme, som dagens tema er.

Klager fik ikke medhold.

Danmarks lækreste spasser

DR viste i begyndelsen af året et program med titlen "Danmarks lækreste spasser." En kvinde, der selv har cp, klagede til DR, fordi hun mente, at programmet skadede hende selv og andre med cp og satte dem tilbage i kampen for at blive anerkendt som individer og ikke kun blive opfattet som mennesker med et handicap. Hun fandt programmet direkte skadeligt, og hun bad DR sætte det på pause, ind til andre med cp kunne komme til orde. I min afgørelse lagde jeg vægt på, at det på den ene side er det forståeligt, at et menneske med cp kan føle sig sat tilbage, når ordet "spasser" bliver slået op endda i en programtitel. På den anden side er programmet efter min opfattelse hverken forhånende eller fornedrende over for mennesker med handicap. Programmet er bygget op om personen Mulle Skouboe, og hun bruger ordet "spasser". Det spiller en væsentlig rolle for temaet. Når DR har valgt det tema, må det også være tilladt, at ordet "spasser" indgår i programtitlen. Det var ikke en overtrædelse af DR's etiske retningslinjer.

Klager fik ikke medhold.

Sanger måtte godt synge at "jøderne bestemmer"

I programmet 'Ugen plus det løse' var der en satirisk sang, hvor sangeren sang: "Og jøderne har haft det svært, det ved de fleste, Det er derfor de i dag får lov at bestemme det meste."

Klageren mente, at det var udtryk for en antisemitisk tankegang, og det burde DR ikke have bidraget til. Lytternes og seernes redaktør afgjorde, at der var klart tale om et satirisk program, hvor temaet i det pågældende afsnit var religioner. "At nogen bliver krænket over satiren var forventeligt, men det er ikke sig selv nok til, at DR bør afstå fra at bringe satiren," stod der i gennemgang af sagen.

Klageren fik ikke medhold.

Paludan kritiserede 'Mennesker og Medier'

Rasmus Paludan, partileder for Stram Kurs, klagede over, at DR ikke overholdt god presseskik i et indslag om YouTube, hvor man refererede til videoer fra Rasmus Paludan og Stram Kurs. Klager krævede et genmæle.

I et indslag i P1-programmet 'Mennesker og medier' den 22. februar 2019, blev der kigget kritisk på hvad YouTube tillader og fjerner. Indslaget handlede blandt andet om en konkret video fra det ikke-opstillingsberettiget parti Stram Kurs med indhold, der blev problematiseret. Dette fik partilederen for Stram Kurs til at klage til DR og blandt andet kræve genmæle over udtalelser fremsat i programmet. Paludan fik ikke medhold i, at overskriften på dr.dk's omtale af radioprogrammet var misvisende. 'Mennesker og medier' måtte godt omtale videoen som "ekstrem politisk propaganda". Lytternes og seernes redaktør skriver i sin afgørelse, at klager benytter et sprogbrug og nogle handlinger, som i forhold til en gængs dansk politisk kultur er ekstrem. Videoen, som klager havde fremstillet for Stram Kurs, var et led i partiets kamp for at blive opstillingsberettiget, og det var derfor ikke uden faktisk grundlag at kalde videoen for politisk propaganda.

Klager fik ikke medhold og dermed heller ikke et genmæle.

Michael Jackson-dokumentar bragte DR i dilemma

DR bragte en international prisbelønnet TV-dokumentar om Michael Jackson. Dokumentaren byggede på to voksne mænd, som fortalte om de seksuelle krænkelser, som de hævdede, at popstjernen havde udsat dem for, da de var børn. Det problematiske i dokumentaren var imidlertid, at Michael Jackson trods retssager aldrig er dømt for pædofili, de to mænd har vidnet tidligere til fordel for MJ, og i øvrigt er Michael Jackson død for mange år siden. Klager mente, at det var en overtrædelse af god presseskik, at beskyldningerne ikke var forelagt Michael Jacksons efterladte. Det fik hun medhold i. Selv om DR ikke har haft redaktionel indflydelse på dokumentaren, men købt den, gælder der også et ansvar for indkøbte produktioner, og i denne sag var reglerne for god presseskik overtrådt.

Klager fik delvis medhold.

P1 program om 5G og strålefare

Programmet 'Så vidt vi ved' på P1 undersøgte i februar helbredsfares ved det kommende 5G-netværk. En lytter klagede til DR over programmets brug af blandt andet kilder, som han mente var unuancerede og mangelfulde.

Det drejede sig om to professorer, der udtalte sig som eksperter inden for emnet. Klager mente, at de var partskilder, og at DR burde have benyttet andre kilder for bedre at dække risikoen ved et kommende 5G-net.

Klager fik ikke medhold.

Klage over omtale af klimaforandringer

DR omtalte i en artikel på dr.dk ny forskning inden for klimaforandringer og at en computermode viste, at de naturlige variationer ikke forklarer klimaforandringerne. Det fik en bruger til at klage til DR. I artiklen "Ny model bekræfter: Naturlige hændelser kan ikke forklare klimaforandringer" mente klageren, at DR undlod væsentlige oplysninger i overskriften, og at DR i artiklen fordrejer sandheden. Klageren mente desuden, at DR burde have kontaktet forskere med et andet og kritisk syn på resultaterne, inden artiklen blev bragt på dr.dk. Klager mener, at DR har forsynet artiklen med en misvisende overskrift. Desuden mener han, at en del af de klimatiske forandringer skyldes naturlig variation i klimaet. DR tager derfor ikke de nødvendige forbehold ved at skrive, at klimaforandringerne ikke alene, men også er menneskeskabte.

DR har sin frie ret til at redigere, vinkle sit stof og medtage de oplysninger, som DR finder relevante. Det gælder også indholdet og konklusionen i en videnskabsartikel. Artiklen om klimaforandringerne, gennemgår hovedkonklusionen i en videnskabelig artikel, og der bliver i DR's artikel linket direkte til den videnskabelige artikel, så læseren selv kan læse kilden til artiklen.

Klager fik ikke medhold.

Påstand om fejl og forsømmelser i podcastserie om sexovergreb

DR's podcast-serie 'Det perfekte offer 2' om en psykologs sexovergreb, fik en lytter til at klage til DR. Han rejste en lang række påstande om fejl og forsømmelser vedrørende serien, som han mener bør fjernes af DR.

Klageren hævdede blandt andet, at kvinden i podcasten ikke var afhængig af psykologen, som det beskrives i udsendelsen. Han mente også, at DR blot viderebragte kvindens udsagn, og at rettens dom samt Psykolognævnets afgørelser sagde noget andet. Desuden mente klageren, at DR ignorerede, at landsret eller Højesteret kan komme til en anden juridisk afgørelse. Lytternes og seernes redaktør påpeger, at klagers påstande har karakter af gisninger og formodninger, og at klageren ikke har fremlagt dokumentation for, at hans formodninger var korrekte. Det påpeges også i afgørelsen, at klageren ikke er i besiddelse af et særligt fagligt grundlag, der sætter ham i stand til at vurdere psykiske diagnoser og andre psykologiske og lægefaglige emner, som podcastserien berører.

Klager fik ikke medhold.

Dokumentar om daginstitutioner manglede oplysninger

I udsendelsen 'Hvem passer vores børn?' kiggede DR kritisk på normeringerne i landets børneinstitutioner. En seer klagede til DR over en række forhold i udsendelsen, som han mente var i strid med DR's etiske regler. Blandt andet mente klageren, at DR burde have bedre oplyst, hvilken rolle fagforeningen BUPL spillede i udsendelsen og de undersøgelser, der blev anvendt.

Klagers overordnede og gennemgående påstand er, at udsendelsen var ensidigt vinklet ud fra et BUPL-synspunkt og havde karakter af et partsindlæg.

På to ud af ti punkter får klageren medhold i sin påstand om, at seerne ud fra en samlet bedømmelse ikke har fået alle væsentlige oplysninger i programmet. Lytternes og seernes redaktør skrev i sin afgørelse, at DR samlet set ikke var tydelig nok om, hvilken rolle BUPL har haft i arbejdet med de normeringstal, udsendelsen blandt andet behandler.

Klager fik delvist medhold.

Artikel om HPV mødte kritik for fejl og fortielser fra forening

Var der en sammenhæng mellem medieomtale af HPV-vaccine og antallet af folk, der blev vaccineret? Det kiggede DR nærmere på i artiklen "Mystiske lidelser og mistro: Historien om dengang danskerne blev bange for HPV-vaccine" på dr.dk. En klager har på vegne af Landsforeningen HPV-Bivirkningsramte klaget over artiklen.

Artiklen rummede ifølge klageren en stribe fejl og fortielser. Desuden mente klageren, at artiklen havde skadet vilkårene for de piger, som foreningen mener er syge som følge af HPV-vaccine. Pigerne har ifølge klageren været udsat for en hetz fra læger, sundhedsmyndigheder og pressen og bør derfor komme til genmæle. Lytternes og seernes redaktør slår fast i sin afgørelse, at DR tydeligt havde gjort foreningens formand klart, hvad man ønskede et interview om. Det fremgik tydeligt, at emnet for DR ikke var en gennemgang af HPV-vaccinen. Artiklen handlede om ny forskning, som viser et fald i antallet af piger, som bliver HPV-vaccineret, efter at medierne i 2015 begyndte at skrive negativt om vaccinen. Det fremgår af afgørelsen, at formanden havde godkendt sine citater og var bekendt med artiklens vinkel og indhold. At formanden og foreningen har en holdning til, hvad der burde indgå i artiklen, afvises af lytternes og seernes redaktør.

"DR har sin frie ret til at prioritere de oplysninger, som DR ønsker skal indgå. Der er intet grundlag for genmæle", fremgik det af afgørelsen.

Klager fik ikke medhold.

Kritik af DR's dækning af krigsudredning afvist

En bruger klagede både over en direkte udsendelse samt flere opfølgende indslag om fremlæggelse af den historiske redegørelse om dansk krigsdeltagelse. En gruppe forskere fremlagde i februar en omfattende gennemgang af Danmarks deltagelse i Kosovo-krigen, såvel som Afghanistan og Irak-krigen.

Klager mente, at der var tale om partiske fremstillinger i strid med public service-aftalen for DR samt god presseskik og DR's etiske retningslinjer.

DR foretog en kritisk journalistisk gennemgang af rapporten, og der var ikke tale om en skævvinklet politisk styret journalistik, konkluderede Lytternes og seernes redaktør.

Klager fik ikke medhold.
