

**Lytternes og seernes
redaktør**

DR Byen
Emil Holms Kanal 20
Opg. 8, 2
DK-0999 København C.
T +45 3520 3040
www.dr.dk/lsr

Jacob Møllerup

D +45 3520 8020
E jmol@dr.dk

26. august 2015

Lytternes og seernes redaktør

Redaktørberetning for

1. halvår 2015

I. Overblik

Afsnit II er en fornyet diskussion af den udbredte modvilje mod at erkende fejl. Med aktuelle eksempler understreges det store behov for at fastholde et konsekvent pres for relevante korrektioner.

Afsnit III omhandler fairness og alsidighed i DR's valgdækning og analyserer baggrunden for nogle af de gennemgående klager.

Afsnit IV kommenterer beretningens tre bilag, der rummer statistik over henvendelser, en gennemgang af større klagetemaer samt en oversigt over

den konkrete klagebehandling i hhv. Pressenævnet og hos lytternes og seernes redaktør.

Afsnit V er en kort tak fra den afgående redaktør.

II. Modviljen mod at erkende fejl

Modviljen mod at erkende fejl på umisforståelig vis er stadig en systemfejl i DR. Som omtalt i tidligere rapporter har der de senere år været gode tegn på en kulturforandring på området – især indenfor *DR Nyheder*. Men der er et klart behov for at forstærke processen. Der er stadig tale om væsentlige og centrale problemer, som viser sig igen og igen.

På sin vis adskiller DR sig ikke fra andre store medier på dette område. Pointen er blot, at det er nødvendigt, at DR gør det langt bedre end de andre. Det skyldes ikke blot de høje krav, DR som licensfinansieret public service-medie skal leve op til. Det skyldes også, at DR's gennemslagskraft er så stor. De der bliver urimeligt behandlet i meget sette tv-udsendelser bliver ramt med særlig voldsomhed fordi tv kan virke så stærkt – og fordi eksponering på en række af DR's sendeflader og platforme kan have vidtrækkende følger. Derfor er det vigtigt, at DR er bedre end andre medier til at rette og korrigere. Af netop disse grunde fylder dette emne da også meget i *DR's ETIK*.

Men hvorfor er det så svært at rette op på en misvisende dækning? En del af problemet bunder i, at den gode rettelse og den gode velfortalte korrektion ofte kræver redaktionens aktive medvirken. En konklusion som er formuleret af lytternes og seernes redaktør i en indstilling - eller en kendelse afsagt af Pressenævnet - vil ofte have en noget formel karakter. Hverken som lytter- og seerredaktør eller som pressenævn har eller skal man have mulighed for at lave egentlige indslag. Derfor må man ofte nøjes med at insistere på, at helt faktuelle fejl i det mindste rettes og at klare

brud på regler for god presseskik beklages. Derfor er den type korrektioner altid den næstbedste løsning.

I alle fag kan man finde stærk uvilje mod at erkende fejl, men som flere gange omtalt i disse rapporter er uviljen særlig udbredt blandt journalister og redaktører. Skal en sådan uvilje brydes, kræver det en række initiativer – herunder et stærkt og vedholdende pres fra ledelsen for at bringe alle væsentlige rettelser og beklagelser, for at promovere *Fejl & Fakta*-siden på dr.dk og for at bringe flere velfortalte korrektioner på sendefladerne. En udbygget række af forslag herom indgik i beretningen for 1. halvår 2011. Der har været fremskridt siden – men ikke i en grad der imponerer hverken i omfang eller tempo.

På *Fejl & Fakta*-siden på dr.dk blev der i første halvår 2015 i gennemsnit bragt en rettelse om ugen. En tredjedel af rettelserne blev bragt indenfor 48 timer, men i gennemsnit gik der over to uger fra fejl til rettelse. I tre væsentlige sager gik der hhv. 59 dage, 78 dage og 97 dage fra fejl til rettelse.

Et eksempel: Da DR bragte en klart misvisende skattehistorie om Teleselskabet 3 var DR trods flere opfordringer 14 dage om at bringe den første rettelse på dr.dk. Først efter 59 dage blev historien korrigeret fyldestgørende på sendefladen. Før rettelserne blev de misvisende versioner af historien delt via DR's sider på Facebook. Konsekvenserne heraf er der aldrig blevet rettet op på. Der er ingen tradition for at bringe velfortalte rettelser på DR's Facebook-sider på en sådan måde, at brugerne inspireres til at dele rettelsen ligeså aktivt som den oprindelige historie.

Oversigten over ankesager i det forløbne halvår (se bilag 3) rummer flere andre eksempler. I en sag blev en fejl i et DR-opslag på Facebook ikke rettet men blot slettet. Dermed levede DR ikke op til egne regler. I en sag om TDC og Huawei blev en misvisende fremstilling i en udsendelse og flere nyhedsindslag i første række kun rettet på *Fejl & Fakta*-sitet på dr.dk. Det

var først i forbindelse med ankesagen at der kom den fornødne rettelse på forsiden og på sendefladen. I to sager om *"Finanskrisen forfra - business as usual (4:4)"* blev brud på de etiske retningslinjer først korrigeret efter en langvarig ankesag.

Andre sager trækker så længe ud, at de mere ender som historiske eksempler på fejlskøn. I august 2015 blev den sidste retssag i kølvandet på DR's dækning af forholdene på plejehjemmet Fælledgården afsluttet. Indslagene blev sendt i maj 2006. Det var senest folk fra det nu hedengangne produktionsselskab, der ved Højesteret opgav deres anke over den hårde konklusion Østre Landsret var kommet til i en erstatningssag anlagt af de ansatte. Landsretten tilkendte erstatning og fandt, at optagelserne med skjult kamera ikke gav et retvisende indtryk og at de *"... forekommer konstruerede og iscenesat"*. Tidligere havde Højesteret i en straffesag idømt journalisterne fra produktionsselskabet dagbøder for krænkelse af flere beboeres privatliv. Indslagene blev i 2006 kritiseret af Pressenævnet og af lytternes og seernes redaktør, men DR har aldrig beklaget dem, selvom de blev vist i den bedste sendetid.

Disse og mange andre løbende sager viser, at det er tiltrængt at opretholde presset for korrektioner og at sikre løbende diskussioner af, hvad der er en redelig gengivelse. Funktionen som lytter- og seeredaktør er fortsat væsentlig, når det handler om at udfordre redaktionernes argumenter og om at sikre, at kritik videregives og overvejes. Alt afhænger i sidste ende af kvaliteten af de konkrete vurderinger, men det er sundt, at folk der føler sig dårligt behandlet har et sted, hvor de kan få drøftet og behandlet deres sag, når redaktionerne afviser dem.

En bredere status over lytter- og seeredaktørens anbefalinger over de seneste år indgik i den forrige halvårsberetning.

III. Fairness i praksis – valgkampen 2015

En række af halvårets store klagetemaer er gennemgået i bilag 2 nedenfor, hvor der er redegjort for klagerne og for DR's svar og opfølgning. Af særlig principiel interesse er de punkter, der handler om alsidighed og fairness – herunder reaktioner på dækningen af valgkampen.

I de seneste valgkampe har der gennemgående været balance mellem de politiske hovedfløje, når klager over tendentiøs dækning blev gjort op. I den forløbne valgkamp var billedet anderledes: Der var en overvægt af klager over, at valgdækningen på forskellig vis havde favoriseret "rød blok".

I min egen gennemgang af klager har jeg ikke fundet eksempler på, at DR skulle have lavet en dækning, der ikke byggede på ønsket om at anlægge almindelige journalistiske kriterier og lave en fair og uafhængig dækning.

En nærmere gennemgang peger på andre årsager til tendensen i klagerne:

- DR's faktatjek havde i valgkampens start primært fokus på en række udsagn fra Venstre. Det skyldtes, at netop det parti kom med flest af de udsagn, som kunne tjekkes af Detektor-holdet.
- Den uheldige form for interviewet med Panorama-direktøren i Tivoli (som DR hurtigt efter beklagede) medvirkede til at give det indtryk, at man "jagtede" kilden til et eksempel brugt af Lars Løkke Rasmussen.
- Den første duel mellem de to statsministerkandidater på DR1 medførte klager over, at Lars Løkke Rasmussen var blevet afbrudt i særlig grad. Det stod ikke tilsvarende klart, at de to kandidater faktisk havde fået lige lang taletid.
- Som andre medier måtte DR beslutte i hvilket omfang, Lars Løkke Rasmussen burde udspørges om den tillidskrise, han det forudgående år havde oplevet i Venstre. At krisen blev omtalt gav klager, men det ville have været usagligt helt at udelade den.

Omvendt måtte det heller ikke skygge for den politiske indholdsdiskussion i valgkampen.

- Debatten på de sociale medier viste klare tegn på, at politiske aktivister med sympatien på blå side var særligt aktive og koordinerede. Det kan også have haft indflydelse på de formelle klager til DR.

Et andet principielt klagetema handlede om, at der var for stort fokus på de to statsministerkandidater. Det var på sin vis svært at undgå, når alle partier bekendte sig til en af de to hovedfløje og selv accepterede opdelingen i rød og blå blok. Alligevel er der grund til at overveje, om man en anden gang skal medvirke til så mange dueller mellem to statsministerkandidater. En anden overvejelse kan være, om man skal finde nye debatformer, der kan supplere de nuværende og f.eks. sætte mere fokus på de store forskelle indenfor blokkene. Princippet om alsidighed omhandler meget andet end blot balancen mellem rødt og blåt. Om ledelsens overvejelser henvises til valg-punkterne i bilag 2. Seertal og rundspørger tyder i øvrigt på, at DR's valgdækning havde stor opbakning og generelt blev vurderet godt.

IV. Om bilagene: Resumé og kommentarer

De tre bilag rummer faktuelle oplysninger om især klager og klagehandling.

Bilag 1 rummer statistik over henvendelser via *Kontakt DR*. Selvom disse henvendelser ikke længere er et sikkert og repræsentativt pejlemærke, er det stadig det bedste udgangspunkt for at stykke et overblik sammen. Klager er opdelt efter, hvilken etisk eller teknisk kategori de vedrører. Samlet er der tale om et fald i antallet af etik-klager men en ny stigning på teknik-klager.

Bilag 1 beskriver også den voldsomme vækst i antallet af kontakter via sociale medier. Det aktualiserer tidligere beretningers omtale af principielle problemer med DR's brug af sociale medier – herunder problemerne med indhold der kun ligger på Facebook, problemerne med at sikre DR-respons i diskussionerne på DR's sider og problemerne med at leve op til DR's retterregler.

Bilag 2 opstiller en "top-20"-liste over de mest udbredte konkrete klageemner i første halvår af 2015. Listen rummer ni nye temaer og ti "gengangere" og gennemgår kritikken, DR's svar og DR's opfølgning.

Bilag 3 rummer et kort resumé af alle halvårets afgørelser i DR-sager for Pressenævnet samt alle indstillinger i ankesager behandlet af lytter- og seerredaktøren.

DR fik ikke kritik i nævnet i halvåret, men fem større sager er p.t. til behandling.

Lytternes og seernes redaktør behandlede i halvåret seks ankesager, hvoraf klagerne fik helt eller delvist medhold i de fire. Det var i alle fire tilfælde sager der også kunne påklages til Pressenævnet. Kun en sag er (delvist) gået videre til nævnet. Halvårets sager har ført til en række rettelser og beklagelser. I to sager trak sagsbehandlingen ud, fordi det tog lang tid at få den relevante dokumentation fra redaktionen. Det peger på et behov for, at der laves faste svarfrister svarende til Pressenævnets.

V. Farvel og tak

Dette er den sidste halvårsrapport fra denne lytter- og seerredaktør. I den anledning til jeg gerne sige tak for tiåret:

- Tak til alle der klagede og viste deres store engagement i DR
- Tak også til de få kværuleanter – dem skal der også være rum for

- Tak til Folketingets partier for i 2006 at sikre funktionen ved at skrive den ind i *Radio- og tv-loven*
- Tak til journalister, redaktører og direktører for diskussioner og samarbejde – og for de slagsmål der også måtte til
- En særlig tak til alle der har forstået, at selvregulering er vigtig
- Tak også til dem der blot har accepteret, fordi de ved, at alternativet er værre
- Og sluttelig en tak til skiftende bestyrelser for nødvendig opbakning.

Bilag vedr. henvendelser og klagebehandling

1. halvår 2015

**Bilag til redaktørberetning
August 2015**

**Jacob Møllerup
Lytternes og seernes redaktør i DR**

Bilag 1

Trends og tal for henvendelser s.11

- a. Tendenser og samlet skøn
- b. Klagefunktionen på *Kontakt DR*

Bilag 2

Gennemgang af 19 klage temaer s.15

- a. Ni nye temaer
- b. 10 gengangere

Bilag 3

Andet led i klagebehandlingen s.27

- a. Pressenævnssager
- b. Ankesager for lytternes og seernes redaktør

Bilag 1

Trends og tal for henvendelser

Antallet af henvendelser via *Kontakt DR* har oplevet en tilbagegang sammenholdt med forrige halvår. Dialogen og det samlede antal henvendelser til DR vokser imidlertid markant. Det er særligt de sociale medier, der nu danner ramme om en meget stor kontaktflade med DR's brugere.

a. Tendenser og samlet skøn

Det samlede antal henvendelser til DR's Programservice (som primært består af telefonsamtaler og skriftlige henvendelser via *Kontakt DR på dr.dk*) var i første halvår af 2015 lidt over 23.300. Det er knap 20 procent mindre end i 1. halvår 2014.

Langt flere skriver til DR's mange forskellige mail-adresser, men den store vækst ligger i kontakten via sociale medier. Den er sværere at overskue fordi den har så mange former, men det samlede omfang er stort og hastigt voksende. DR har nu ca. 230 sociale profiler fordelt på Facebook, Instagram, YouTube, Twitter og Snapchat. Ifølge DR Medieforskning har DR på Facebook (pr. 1. juli 2015) cirka 1,1 mio. unikke "fans" – svarende til ca. hver tredje af de danske brugere af Facebook.

Siderne bruges samlet intensivt. DR har i første halvår lavet ca. 30.000 opslag alene på Facebook. I andet kvartal var der i gennemsnit over 4.000 brugerreaktioner på hvert opslag – i form af "likes", kommentarer, delinger, afspilning af videoer mv. Det er næsten en fordobling i forhold til niveauet et halvt år før.

DR Nyheder har en af DR's hurtigst voksende Facebook-sider (målt i fans) og oplevede særlig fremgang under valgkampen.

Der er fortsat ikke sikre oversigter over, i hvor stort omfang DR formår at reagere og svare på brugernes indlæg og spørgsmål på de sociale medier.

b. Klagefunktionen på *Kontakt DR*

I mangel af et totalt overblik over klager til DR gennemgår disse rapporter systematisk, hvad der modtages via klagefunktionen på *Kontakt DR*. Disse tal bruges som et forsigtigt pejlemærke for den samlede udvikling.

Tabel 1. Klager fordelt på hovedkategorier, 1. halvår 2015

Fordelingen af henvendelser	1.hv.2015
Unfair og tendentiøs dækning	115
Partisk valgdækning	92
Krav om berigtigelse	15
Klager fra medvirkende	12
Voldsomme effekter	29
Ærekrænkelse, fornærmelse, forhånelse	33
Upassende sprog	25
Utroværdig konkurrence	9
Skjult reklame, sponsorering	7
Klager over DR's klagesystem	108
Andre	362
Antal henvendelser vedrørende programetik i alt	807
Kritik af tekniske problemer, manglende opdateringer, mv.	902
Generelle og øvrige kritiske udsagn	1031
Kritik af omfanget af egenreklame	18
Kritik af omfanget af genudsendelser	19
Kritiske henvendelser i alt	2777
Generelle udsagn vedrørende DR - positive	5
Øvrige kommentarer	50
Spørgsmål	95
Antal henvendelser i alt	2927

Note: Baseret på gennemgang af alle henvendelser via "klagefunktionen" på dr.dk.

De klager, der modtages via "klageknapper", besvares enten af *DR Programservice* eller sendes til besvarelse i den relevante afdeling.

Det er kun en mindre del af henvendelserne til DR der går via systemet – kontakten via andre mailbokse og sociale medier er større.

I **tabel 1** ovenfor er halvårets klager opdelt i kategorier indenfor tre hovedgrupper: Emner omfattet af *DR's ETIK*, tekniske problemer og endelig anden og generel kritik. Sidste kategori rummer også mange af de enkeltsager, der fremgår af gennemgangen af klagernes top-20 i bilag 2. "Partisk valgdækning" omfatter alene klager over dækningen op til folketingsvalget. Der er færre klager i denne kategori end ved folketingsvalgene i 2011 og 2007.

En ny udformning af *Kontakt DR-siden* på dr.dk har i slutningen af 2014 og starten af 2015 gjort det sværere for brugerne at finde frem til klagemuligheden - et problem flere af DR's brugere retter kritik mod. Det lavere antal klager kan også skyldes den nye udformning af *Kontakt DR-siden*, hvor brugerne bl.a. også opfordres til at melde fejl i stedet for at sende en klage.

Tabel 2. Klager over brud på DR's Programetik 2014–2015

	1. hv. 2014	2. hv. 2014	1. hv. 2015
Unfair og tendentiøs dækning	129	828	115
Partisk valgdækning	14	0	92
Voldsomme effekter	38	58	29
Ærekrænkelse, fornærmelse, forhånelse	37	96	33
Klager over DR's klagesystem	86	170	108
Anden programetik	300	235	430
Henvendelser om programetik i alt	604	1387	807
Kritiske henvendelser i alt	3470	3358	2777

Note: Baseret på gennemgang af alle henvendelser via "klagefunktionen" på dr.dk.

De kraftige udsving over de seneste tre halvår i "*Unfair og tendentiøs dækning*" i **tabel 2** skyldes helt overvejende et par klagestorme over

Deadline-interviews i sensommeren 2014. Af Tabel 2 fremgår også, at "Anden programetik" rummer væsentlig flere klager end tidligere år. En stor del af klagerne indenfor denne kategori handler om faktuelle fejl på dr.dk og i tv og radio.

Tabel 3. Tekniske klager 2014–2015.

	1. hv. 2014	2. hv. 2014	1. hv. 2015
TV			
Mgl. eller mangelfulde undertekster	213	70	99
Udfald i billede eller lyd	23	64	8
Radio:			
Udfald i lyd eller tavshed	31	15	22
dr.dk			
NetTV On demand	177	56	200
NetTV Livestreaming	124	36	14
Andet	436	410	559
Henvendelser om tekniske fejl i alt:	1004	651	902

Note: Baseret på gennemgang af alle henvendelser via "klageknappen" på dr.dk.

Faldet i antallet af tekniske klager er stoppet. Bl.a. har streaming af tv "on demand" igen givet problemer – denne gang især på grund af en række programmer, hvor de tilgængelige filer kun har rummet de første minutter af det lovede program.

Bilag 2

Gennemgang af 19 klagetemaer

Klagetemaerne er fortsat udvalgt på basis af klager modtaget via *Kontakt DR* (jf. bilag 1) samt på basis af alle de henvendelser, lytternes og seernes redaktør i øvrigt har fået kendskab til i halvårets løb. Herunder trækker listen på løbende rundspørger i huset og på månedsrapporter fra DR Licens- og Programservice.

Teksterne er udarbejdet i samarbejde med de relevante direktørområder og afsnittene om "opfølgning" rummer således DR's konklusioner. Lytter- og seerredaktørens rolle har været at samle og redigere materialet og modgå søforklaringer. Emner uden for programvirksomheden – herunder f.eks. licensklager og klager fra koncertgængere – er ikke omfattet.

a. Ni nye temaer

Blandt de hyppigst forekommende nye klagetemaer gennemgås de ni, som medførte flest kritiske henvendelser i halvåret. Rækkefølgen er ikke udtryk for en rangorden.

Tendentiøs dækning af valget 2015

Baggrund

I løbet af den meget omfattende valgdækning modtog DR over 200 klager, der handlede om partisk eller tendentiøs journalistik. Det handlede om, hvorvidt DR favoriserede forskellige kandidater og partier, og om hvorvidt den ene politiske blok blev behandlet bedre end den anden. Et flertal af klagerne henviste til, at DR havde haft tendens til at favorisere rød blok.

DR's svar:

DR svarede, at man ikke forfølger nogen politisk dagsorden, og at det er forpligtelsen til at være uafhængige og saglige, der driver DR-journalisterne i deres arbejde. Valgdækningen var ikke dikteret eller ansporet af noget politisk standpunkt, men alene drevet af et ønske om at oplyse, samle og udfordre den danske befolkning med journalistik og debat baseret på fakta og fairness.

DR svarede desuden, at man under en valgkamp udvælger historier ud fra de samme nyhedskriterier som til daglig, og hvis en politiker kommer i stormvejr i debatten, følger man naturligvis også udviklingen i den sag. Det kan således hænde, at et indslag kan opleves som om det falder ud til fordel for den ene eller den anden blok, ligesom taletiden ikke nødvendigvis er nøjagtigt fordelt i de enkelte udsendelser. Dog forsøger man, på den samlede flade at sikre, at ingen forfordeles, og at alle aspekter af det politiske billede dækkes. Over den samlede valgkampperiode går DR's valgdækning lige kritisk og afsøgende til alle parter.

Opfølgning:

En af DR's fornemste opgaver under en valgkamp er – på vegne af danskerne – at stille spørgsmål og forholde sig kritisk til de udsagn politikerne kommer med, så seere og lyttere bliver rustet til selv at tage stilling i den demokratiske debat. Det gælder både for politikere fra blå og rød blok. Det mener DR faktisk lykkedes ret godt under valgkampen.

Det er dog erfaringen, at en kritisk tilgang ind imellem kan blive forvekslet og opfattet som farvet journalistik, hvor DR "holder med" en af parterne. Det var og er ikke tilfældet. DR insisterer på altid at kunne stille kritiske spørgsmål til dem, der har magt og indflydelse og stræber efter at få begge dele – uanset hvem de er, og hvor de måtte komme fra.

DR oplevede i øvrigt under dette valg en eksplosion i partiernes kampagneaktiviteter på sociale medier, hvilket udgør en ny udfordring, da tweets og Facebook-opdateringer med et klart politisk formål blander sig med vælgernes og ikke altid er til at skelne. Vi evaluerer nu, hvordan vi kan blive endnu bedre til at skelne vælger-input fra en professionel kampagne,

og hvordan vi sikrer, at vores redaktioner ikke lader sig påvirke unødigt af politiske kampagner på sociale medier.

Interview med Panoramas direktør i Tivoli

Baggrund

Interviewet med Panoramas direktør Morten Broager i Tivoli medførte en række kritiske henvendelser via *Kontakt DR*, hvor DR's journalist kritiseredes for verbalt at "overfalde" direktøren. På DR's Facebook-sider og de sociale medier generelt affødte sagen stor opmærksomhed.

DR's svar

DR fandt at dette interview indholdsmæssigt var væsentligt for valgdækningen, idet statsministerkandidat Lars Løkke Rasmussen brugte netop denne kilde som sandhedsvidne på et helt centralt budskab i Venstres valgkampagne om, at det i Danmark for visse mennesker ikke kan betale sig at arbejde. DR sendte ikke interviewet i sin helhed som TV2 News, men redigerede det på en måde, der var både fair og respektfuldt overfor kilden. Derfor beklagede DR ikke indholdet i interviewet i Tivoli, men beklagede derimod formen, der blev kaotisk og anklagende.

Opfølgning

DR beklagede med det samme måden, hvorpå interviewet var foregået, men fandt fortsat at sagen var relevant, da den berørte et af Venstres primære udspil i valgdækningen. DR havde bedt om et interview under roligere forhold og med god tid, men Panoramas presseansvarlige gav kun denne ene lejlighed. Da DR fandt det væsentligt at snakke med Panorama, var det således vores eneste mulighed. I DR's evaluering af hele valgdækningen er dette emne med i efterkritikken.

DR's Kandidattest

Baggrund

Under folketingsvalget kunne DR's brugere på dr.dk benytte sig af en test for at undersøge, hvilke af valgets politiske kandidater de var mest enige med. Via *Kontakt DR* kom knap 20 klager over testen, hvoraf særligt to kritikpunkter gik igen. Testen kritiseredes for at afvige i resultatet ved forskellige lejligheder, selvom brugerne afgav samme svar. Derudover var flere brugere utilfredse med testens obligatoriske felt, hvor man skulle opgive sin adresse.

DR's svar

Afvigelsen i testens resultat trods nøjagtig samme besvarelse kan skyldes, at politikerne har skiftet svar, nye har oprettet deres svar/profiler eller brugeren har skiftet valgsted.

Som et led i at give den bedst mulige service og det mest retvisende billede har DR valgt at tilbyde brugerne den stemmeseddel og de kandidater, som de rent faktisk ville møde på deres personlige afstemningssted. Mange brugere har kunnet nøjes med kun at skulle indtaste deres postnummer for at DR kunne finde det korrekte afstemningssted. Men da en del postnumre dækker over flere kredse eller afstemningssteder har nogle brugere også skulle indtaste deres adresse for at kunne give det præcise billede.

DR har ikke gemt brugernes postnummer eller adresse, hvilket også tydeligt fremgår af teksten på Kandidattesten ved felterne.

Opfølgning

DR's *Kandidattest* blev brugt over en million gange under valgkampen. Kritikken indgår i arbejdet med at forbedre brugernes oplevelser, såfremt Kandidattesten genanvendes ved fremtidige valg.

Statsministerduellen på DR1

Baggrund

Da DR1 sendte den første Statsministerduel under folketingsvalget medførte det et stort antal klager fra utilfredse seere. Den største utilfredshed omhandlede styringen af debatten. Hertil mente en stor del af klagerne, at Helle Thorning-Schmidt blev favoriseret ift. Lars Løkke Rasmussen. Klagerne havde især en opfattelse af, at Helle Thorning-Schmidt fik væsentlig mere taletid. Samtidig mente flere af klagerne, at ordstyrer Tine Gøtzsche ikke greb ind, når Helle Thorning-Schmidt afbrød Lars Løkke Rasmussen.

I alt er der registreret over 100 kritiske henvendelser om disse temaer – heraf kom 15 via klageknappen.

DR's svar

DR ønsker at skabe rammer for en sund politisk debat, hvor de to statsministerkandidater prøver hinanden på argumenter og budskaber med god plads til at forklare sig. Derfor var hensigten med duellen at give de to mest mulig tid til direkte duel uden for meget indblanding fra ordstyreren.

Opfølgning

Debatten verserede intenst på de sociale medier allerede dagen efter den første duel var afholdt. Derfor gik Tine Gøtzsche ud med en video på Facebook, hvor hun forklarede brugerne, hvad aftalen havde været med de to kandidater. Ligeledes startede den anden duel med, at Tine Gøtzsche spurgte de to kandidater, hvad de havde syntes om reglerne. Begge gav udtryk for at være fint tilfredse og med på at køre med samme præmis i duel nr. 2. DR tager til sig, at man med fordel kan gøre det endnu mere tydeligt, når man forsøger sig med et format, der er en smule anderledes. En optælling foretaget efter duellen viste i øvrigt, at de to duellanter fik næsten samme taletid med en ubetydelig overvægt til Lars Løkke Rasmussen. En analyse af de meget intense aktiviteter på Twitter under udsendelsen viste i øvrigt, at halvdelen af de 13.000 tweets kom fra en ret

lille gruppe erklærede røde og blå politikere og aktivister. Således kom ca. 4000 tweets fra blot 85 erklærede blå debatdeltagere - de fleste med det tema, at studieværten gav Helle Thorning-Schmidt for meget plads. Det er en ny og udfordrende disciplin for DR, at skelne mellem de reaktioner på sociale medier der kommer fra almindelige fra seere og de der kommer fra politiske aktivister, som i denne sammenhæng kan tænkes at have en bestemt dagsorden.

Problemer med lydbøger

Baggrund

Problemer med de lydbøger der er tilgængelige via DR's podcast, DR's Radio App og sitet Drama & Bog har medført mange klager. De handlede primært om tilgængelighed, problemer med at streame eller downloade lydfiler samt rod i rækkefølgen af filerne. 45 brugere klagede via *Kontakt DR*, mens DR samlet modtog næsten 200 klager.

DR's svar:

DR fremhævede, at man ønsker at tilbyde et stort udbud af gode oplevelser med mange forskellige lydbøger til DR's brugere. Siden 1. december 2014 har DR tilbudt langt flere lydbøger til download og streaming end tidligere, og det har derfor lagt et større pres på systemerne. Hvor der før var 5-10 bøger om året, har DR siden da haft typisk to lydbøger på om måneden og i perioder op til fem ad gangen. Desværre har det store udbud også betydet, at systemet ved lejligheder har været ramt af såvel tekniske som personlige fejl. DR forsøger hele tiden at tilbyde en bedre service for brugerne og arbejder derfor hårdt på at sikre, at antallet af fejl bliver mindsket.

Opfølgning

DR vil fortsat have bøger til både streaming og download, og vil arbejde for at være mere tydelige i kommunikationen omkring, hvordan DR tilbyder

hver enkelt bog. Derudover arbejder DR løbende på at forbedre vejledningerne, så de er aktuelle og brugervenlige.

Tilbuddet om at høre og hente bøger via DR's Radio App og sitet Drama & Bog er opstartet i december 2014. En del af problemerne kan formentlig tilskrives startvanskeligheder, der løser sig løbende.

Citybois' exit fra X Factor

Baggrund

Sanggruppen Citybois skabte stor opmærksomhed ved deres deltagelse i dette års udgave af X Factor. Det gav kritik, da gruppen blev stemt ud i konkurrencens semifinaler. DR modtog 13 klager via *Kontakt DR* vedr. Citybois. Derudover blev der indsamlet mere end 1.000 underskrifter mod gruppens exit. På Facebook fik siden *Vi vil have Citybois tilbage i X-Factor* næsten 4.000 likes. Majoriteten af klagerne fandt, at gruppen var blevet sendt ud af konkurrencen på forkert grundlag og flere klagede over, at deres SMS-stemme ikke var gået korrekt igennem DR's optællingssystem. Den resterende del af klagerne omhandlede et arrangement, hvor Citybois mødte deres fans. Kritikken gik på at arrangementet blev afsluttet for tidligt.

DR's svar

DR afviste, at der var fejl ved optællingen af stemmer i forbindelse med Citybois' exit fra X Factor. Flere af stemmerne var afgivet for sent, hvorfor de ikke kunne tælles med. Det omtalte arrangement, var ikke et arrangement, DR var ansvarlig for. Det var lavet af produktionsselskabet BLU A/S, som står bag X Factor.

Opfølgning

Der var generelt set en god modtagelse af årets X Factor, og DR glæder sig over den interesse programmet vækker. DR har ingen interesse i en unfair konkurrence og en revisions erklæring har bekræftet, at alt var gået rigtigt til.

Go' Morgen P3's omtale af Venstre-profiler

Baggrund

Specielt to indslag har fået lyttere af *Go' Morgen P3* til at klage over behandlingen af Venstre-politikere Inger Støjberg og Lars Løkke Rasmussen. I en udsendelse overvejede værten at ringe til Inger Støjberg for, at indtale en besked på hendes telefonsvarer. Hertil leverede han en kritik af Inger Støjberg, som en række lyttere opfattede som tendentiøs. Under en anden udsendelse skrev værten "*fadbamse*" på Lars Løkke Rasmussens Facebook-side, og opfordrede i samme ombæring programmets lyttere til at lave tilsvarende opslag på Facebook-siden. Via *Kontakt DR* modtog DR 12 klager for ovenstående episoder, men en tilsvarende kritik er kommet til udtryk i mange hundrede kommentarer på DR's og andres sociale medier.

DR's svar

Det er som udgangspunkt ikke et problem at *Go' Morgen P3's* værter har meninger og er personlige i deres fortællinger. Værterne skal dog samtidig være nuancerede og fair. Ved proklamation af egne holdninger i forhold til eksempelvis politikere skal disse holdninger klart fremstilles og bruges i en redaktionel sammenhæng f.eks. ved oplæg til debat, således at andre meninger kan gøre sig gældende og derved gøre dækningen afbalanceret. Dette var ikke i tilstrækkelig grad tilfældet i disse indslag, hvilket DR beklager.

Opfølgning

Go' Morgen P3 vil i fremtiden stadig indeholde en humoristisk tilgang til programmets emner. Dette skal skinne så klart igennem, at der ikke opstår misforståelser om hvorvidt der er tale om et humoristisk indslag eller en ensidig partisk omtale af et emne.

Pornotema

Baggrund

I forbindelse med en temauge om porno på *DR3* modtog DR en række klager fra utilfredse seere, lyttere og brugere. Dele af DR's pornotema blev opfattet som stødende og klagerne gik bl.a. på pornografiske billeder i artikler på dr.dk. Endvidere var der kritik af spots for pornotemaet på DR's kanaler, hvor børn blev udsat for DR's egenreklamer i form af pornografiske billeder og stødende sprogbrug. Samlet har *Kontakt DR* modtaget 15 formelle klager i forbindelse med DR's pornotema og et tilsvarende antal kritiske mails.

DR's svar

DR fremhævede i svarene, at porno er tabubelagt. Syv ud af ti danskere mellem 20 og 40 år bruger porno, viser en undersøgelse fra analyseinstituttet YouGov fra 2014. Samme undersøgelse viser, at stort set ingen taler uopfordret og helt åbent om porno. *DR3's* målgruppe er de 15-40-årige, og da pornoens fremstilling af seksualitet, kønsroller og kropsidealer kan have stor betydning, er det relevant at oplyse og tale om porno, så de unge bliver bedre rustet til at afkode og reflektere over den porno, de møder på deres vej. Derfor er det relevant, at *DR3* behandler porno og danskernes forbrug af det i et tema.

Pornotemaet bestod af flere forskellige serier og indkøbte dokumentarer til at belyse temaet porno på, der hver især har forskellig indgangsvinkel, også journalistisk/kritisk, og det er vigtigt at slå fast, at selvom de behandler porno, bliver der ikke vist porno i nogen af dem. Der optræder dog ind imellem naturligvis mere og mindre afklædte mennesker, i både mere og mindre udfordrende scener.

Opfølgning

DR har haft stor succes med at få seere og brugere til at snakke om, diskutere og debattere porno på DR's sociale medier. Andre medier har i stor stil samlet op på temaet, og fundet det relevant.

Strejke i SAS

Baggrund

I februar og marts modtog DR via *Kontakt DR* godt 15 klager omhandlende den daværende strejke i SAS. Ved flere episoder omtalte DR's nyhedsværter og reportere strejken som værende ulovlig. Der var tale om en overenskomststridig arbejdsnedlæggelse, men den var ikke ulovlig, og der blev derfor klaget over, at DR gav et fejlagtigt billede af konflikten.

DR's svar

DR har i svar til brugerne beklaget og erkendt, at de danske kabineansatte nedlagde deres arbejde i strid med deres overenskomst med SAS, men ikke i strid med loven, som blev sagt ved flere lejligheder.

Opfølgning

DR må erkende, at der ind imellem sker fejl, når man formidler nyheder. Det er imidlertid meget vigtigt, at fejlene bliver rettet hurtigt og grundigt. Denne fejl blev beklaget over for klagerne og berigtiget på såvel *Fejl & Fakta* på dr.dk samt i TV Avisen.

b. 10 gengangere

En række af de mest udbredte klagetemaer har været omtalt tidligere. 10 af dem er omtalt nedenfor i kort form. I forhold til sidste halvår er to temaer udgået: *Pakkeleg* og *Ny profil på P4*. Samtidig er en ny genganger kommet på listen: *Problemer med DAB-signalet*. Når problemer med undertekster fortsat ikke er med på listen, skyldes det, at hovedparten af problemerne antagelig skyldes betjeningsfejl hos seerne.

Ukorrekt sprog

Henvendelser via *Kontakt DR* om sproglige fejl har oplevet en stor stigning fra 56 til 167. Som tidligere er det især skriftlige fejl på tekst-tv og på

dr.dk, brugerne klager over, ligesom der er utilfredshed med DR-værternes udtale af det danske sprog.

(Emnet er omtalt i 1. hv. 2005, 1. hv. 2007 og siden 1. hv. 2008)

Underlægningsmusikken i TV Avisen

Underlægningsmusikken i TV Avisen har været et stort klagepunkt for DR's seere. I første halvår af 2015 modtog *Kontakt DR* 32 klager. Altså en stigning fra forrige halvår, hvor antallet af klager kun lige oversteg 20.

Klagerne omhandler især DR Nyheders brug af underlægningsmusik i de korte nyhedsblokke i TVA 18.30 og i de korte TVA-udsendelser kl. 17.50 og 19.55. (Emnet er omtalt siden 2. hv. 2010)

On demand - liggetider og rettigheder

Over det seneste halve år har *Kontakt DR* modtaget knap 230 klager over programmets tilgængelighed "on demand". Der klages over, at visse programmer på grund af manglende rettigheder slet ikke er tilgængelige "on demand" på dr.dk, og over at de fleste andre programmer kun er tilgængelige i en begrænset periode, hvorefter de fjernes. Klagerne har desuden omhandlet for sen upload af indhold.

(Emnet er omtalt siden 1. hv. 2013)

Streaming af billeder og lyd på dr.dk

Klager over problemer med streaming af tv og radio på dr.dk er steget. DR modtog godt 230 klager via *Kontakt DR* – det er en stigning ift. 2. halvår af 2014, hvor antallet af klager lød på godt 120. Et gennemgående klagepunkt er, at nogle udsendelser ligger forkert, så man kun kan se få minutter. (Emnet er omtalt i alle halvårsrapporter siden 1. hv. 2006)

Afviklingsproblemer for radio og tv

Der kom via *Kontakt DR* knap 60 klager over afviklingsproblemer i form af billed- og lydudfald, hvilket er et fald på godt 25 procent i forhold til andet halvår i 2014. (Emnet er omtalt i alle rapporter siden 1. hv. 2007)

Manglende programinformation og ændring af sendeplanen

Via *Kontakt DR* modtog DR næsten 100 klager over ændringer eller mangelfuld information i sendeplanen. Antallet af klager er stort set på samme niveau som i andet halvår i 2014.

(Emnet er tidligere omtalt i 1. hv. 2005, 1.hv. 2006, 1. hv. 2007, og fra 1. hv. 2008 til 1. hv. 2010 og igen fra 1. hv. 2011)

Problemer med at høre, hvad der bliver sagt

Lidt mere end 100 benyttede *DR Kontakt* til at klage over utydelig tale og forstyrrende underlægningsmusik i en række DR-programmer – det er en lille stigning ift. forrige halvår. DR har i 2014 igangsat et toårigt lydprojekt for tv. (Lydproblemer er omtalt i 2. hv. 2005 og siden 1. hv. 2007)

Problemer med DAB-signalet

DR modtog via *Kontakt DR* knap 60 klager over dårligt eller intet DAB-signal. Alene i maj modtog DR knap 30 klager. Årsagen var især et nedbrud i DAB-signalet den 27. maj.

(Problemer med DAB-signalet er omtalt i 2. hv. 2011)

Genudsendelser

Kontakt DR modtog lidt over 20 klager over omfanget af genudsendelser på DR's sendeflade, hvilket er væsentligt færre end tidligere. Stort set samtlige klager vedrører genudsendelser på tv.

(Emnet er omtalt i alle rapporter siden 1. hv. 2005)

Voldsomme effekter og manglende hensyn til børn i programplanlægningen

Antallet af klager inden for denne kategori er faldet markant sammenlignet med sidste halvår. *Kontakt DR* modtog knap 30 klager i første halvår af 2015. Heraf er størstedelen af klagerne rettet mod voldsomme billeder og lydeffekter på tidspunkter, hvor mindre børn ser tv.

(Emnet er omtalt fra 1. hv. 2005 til 2. halvår 2013 og igen i 2. hv. 2014).

Bilag 3

Andet led i klagebehandlingen

DR's klagesystem har to led - i det første led besvares klager som udgangspunkt af den ansvarlige redaktion eller afdeling. Er det en konkret sag, der handler om god presseskik og/eller brud på *DR's Etik*, er der to muligheder for at anke en afvist klage:

- De klagere, der selv har en retlig interesse (typisk fordi de selv er omtalt), kan indbringe sagen for Pressenævnet, såfremt deres kritik for brud på god presseskik er blevet afvist af DR.
- Herudover har alle - altså også klagere uden retlig interesse - mulighed for at indbringe sagen for lytternes og seernes redaktør i DR, der kan indstille til generaldirektøren, at DR's beslutning omgøres.

a. Pressenævnsager

Pressenævnet afsagde i første halvår af 2015 kendelse i to sager vedrørende DR – uden at finde grund til at udtale kritik af DR.

Tabel 4. DR's næser i Pressenævnet 2007-2015

2007	2
2008	4
2009	1
2010	5
2011	6
2012	7
2013	4
2014	5
2015 1. halvår	0

Nullet skal ses i relation til at fem større sager er under behandling i nævnet med forventede afgørelser dette efterår:

Det handler om:

- DR's genvisning af et indslag om de anklager mod institutionen Solhaven, som retten senere kendte ubeføjede
- Omtalen af Kammeradvokaten i udsendelsen *Advokaternes tag-selv bord*
- Omtalen af Peter Gram-Nielsen i udsendelsen *Finanskrisen forfra - business as usual (4:4)*" (en udløber af ankesagen der er omtalt s. 33 nedenfor)
- En klage over P4 Fyns dækning af en sag fra Strandvejsskolen i Assens
- En klage fra en medvirkende i *DR 2 Undersøger - Fædre under mistanke*.

En opdateret oversigt over kendelserne kan ses på dr.dk/etik. I første halvår blev der alene afsagt kendelse i disse to sager:

Klage over artiklen "Patient fik medhold i klage – lever fortsat i smertehelvede" på dr.dk, bragt den 12. april 2011. Afgjort den 20. januar 2015. Ikke kritik af DR.

DR bragte den 12. april 2011 en artikel på dr.dk, der omhandlede en patient, der havde vundet klagesager over to tandlæger, herunder en klinik i Horsens. Artiklen beskrev den navngivne patients lidelser efter behandlingsforløbet. Da patientens klagesag blev anket, blev klinikken frifundet, da det blev fastslået, at den ikke havde forvoldt skade på patienten.

Artiklen på dr.dk forblev tilgængelig i den oprindelige form, og klinikken klagede til Pressenævnet over, at dr.dk-artiklen blev ved med at ligge på DR's hjemmeside uopdateret frem til oktober 2014. Tandlægeklinikken bad desuden DR om at fjerne, afindeksere eller anonymisere artiklen, hvilket DR afviste.

Pressenævnet har ikke fundet grundlag for at kritisere DR, da artiklens oplysning om klagesagens forløb var korrekt på tidspunktet for artiklens

offentliggørelse, og DR opdaterede artiklen i oktober 2014. DR har desuden meddelt, at artiklen vil blive opdateret yderligere for at imødegå klagers bekymring om kommerciel ulempe.

Klage over "Kontant: En tikkende bombe under gulvet", sendt den 13. november 2014 på DR1. Afgjort den 23. april 2015. Ikke kritik af DR.

Dansk boligforsikring (DBF) klagede til Pressenævnet over Kontant-udsendelsen "En tikkende bombe under gulvet", der blev bragt den 13. november 2014 på DR1. Udsendelsen handlede om ejerskifteforsikringer. DR benyttede sig i programmet af firmaet Ejerskiftehjælpen, der dokumenterer skader i ejerskifteforsikringsager. De undersøgte, om den omhandlede familie burde tage imod DBF's tilbud til udbedring af problemerne i huset.

DBF klagede efterfølgende til Pressenævnet over mangelfuld kildekritik i forhold til Ejerskiftehjælpens udtalelser og over brug af ukorrekt information i udsendelsen. Pressenævnet konkluderede, at DR handlede i overensstemmelse med god presseskik, og ikke benyttede sig af misvisende og ukorrekte oplysninger. Pressenævnet fandt ikke grund til at kritisere DR. Samme sag havde tidligere været behandlet som ankesag af lytternes og seernes redaktør, der kom til samme konklusion som Pressenævnet.

b. Ankesager for lytternes og seernes redaktør

Seks ankesager blev afsluttet i 1. halvår 2015, og generaldirektøren valgte at følge alle indstillinger. I fire af sagerne fik klageren helt eller delvist medhold.

Klager havde retslig interesse (og dermed klageret til Pressenævnet) i fire af sagerne. De tre af sagerne blev endeligt afsluttet i DR's eget klagesystem. Den fjerde sag (Om "Finanskrise forfra 4:4 – jf. s. 33) blev kun delvist lukket – et ønske om yderligere beklagelser og rettelser behandles p.t. i nævnet.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid har uændret været ca. 30 dage. To besværlige sager har trukket gennemsnittet op - jf. afsnit IV på s. 7.

Klage over "P1 Debat", sendt den 7. januar 2015 på P1. Afgjort den 2. marts 2015. Afvist.

Den 7. januar 2015 sendte P1 Debat udsendelsen *Er 7/7-ordningen mere for forældrenes skyld end børnenes?*

Efterfølgende klagede en lytter over, at udsendelsen tog afsæt i SFI-rapporten *Børn og unge i Danmark. Velfærd og trivsel 2014*. Klager mente, at DR og SFI havde manipuleret resultaterne, således at andelen af skilsmissebørn i 7/7-deleordninger var overestimeret. Han anmodede derfor om, at DR slettede oplysningerne på dr.dk.

Lytternes og seernes redaktør afviste klagers kritikpunkter med bl.a. denne begrundelse:

"I gennemgangen af udsendelsen er det ikke fundet grundlag for at kritisere DR's brug af rapporten eller for gengivelsen af SFI-undersøgelserne. Klagers hovedpåstande kan derfor afvises. Der blev alene fundet en mindre unøjagtighed i artiklerne på hhv. dr.dk og Facebook. Begge artikler er blevet opdateret med konkrete informationer."

Klage over "Videnskabsmagasinet", den 20. februar 2015 på DR3 og dr.dk. Afgjort den 30. marts 2015. Afvist.

Den 20. februar 2015 sendte DR3 udsendelsen *Videnskabsmagasinet: Sprøjteorgasmens gåde*, og dr.dk bragte en nyhedshistorie herom på forsiden med overskriften *"Forsker: Kvinders sprøjteorgasme er andet end bare tis"*.

Efterfølgende klagede en bruger over, at DR viste pornografi på dr.dk-forsiden. Klager fandt præsentationen af programmet på dr.dk kritisabel, da den var blufærdighedskrænkende og uvarslet.

Lytternes og seernes redaktør afviste klagers kritik med denne begrundelse:

"DR's ETIK indeholder ikke retningslinjer for hvilke historier, der kan bringes på dr.dk-forsiden. Den pågældende historie på dr.dk-forsiden har

ikke en sådan karakter, at den er et klart brud på de almindelige etiske retningslinjer i DR. Derfor må den konkrete klage afvises. Man kan diskutere, om DR klarere bør formulere, hvilke hensyn man vil tage på dette område. På den baggrund er indstillingen, at DR overvejer retningslinjer for offentliggørelse på dr.dk-forsiden af historier, der rummer pornografisk materiale eller andre scener, der kan virke anstødelige."

Klage over trailer for "Finanskrisen forfra - business as usual (4:4)", vist den 2. februar på DR1. Afgjort den 11. maj 2015. Delvist medhold.

DR1 viste den 2. februar en trailer for udsendelsen "Finanskrisen forfra - business as usual" afsnit (4:4), hvor Peter Gram-Nielsen ufrivilligt er hovedperson. Efterfølgende valgte Peter Gram-Nielsen at klage til DR over redaktionens arbejdsmetoder samt trailerens indhold.

I traileren blev Gram-Nielsen betegnet som "ejendomsspekulant". DR valgte i udsendelsen ikke at benytte denne betegnelse. På den baggrund konkluderer lytter- og seerredaktøren, at det var en fejl at bruge den i traileren. Derfor opfordrer han til, at DR ikke genbruger traileren med betegnelsen "ejendomsspekulant".

DR bruger i traileren et klip fra en telefonsamtale med Peter Gram-Nielsen. DR havde ikke oplyst, at samtalen blev optaget og der forelå ingen aftale om at bruge lydklippet. Der er ikke argumenter for at bruge lydklippet alligevel og DR bør derfor beklage anvendelsen af lydklippet i den omtalte trailer.

Lytter- og seerredaktøren opfordrer til, at disse konklusioner omtales på DR's *Fejl & Fakta*-side på dr.dk.

En ankesag over selve udsendelsen blev behandlet efterfølgende (se s. 33)

Klage over Kulturknuserne, sendt den 15. april 2015 på P1. Afgjort den 30. juni 2015. Medhold.

I *Kulturknuserne* på P1 den 15. april omtalte man, at *Information* i sin weekendudgave på det tidspunkt havde en brevkasse, hvor journalisterne – hvis de ikke havde modtaget nok fra læserne - selv formulerede dilemmaer

med udgangspunkt i virkelige problemer. Man sagde samtidig om brevkassen: *"De har den også i løbet af ugen"*.

I en Facebook-omtale af udsendelsen hævdede man at citere Informations Weekendredaktør Lotte Folke Kaarsholm. Problemstillingen havde imidlertid intet med de daglige læserbreve at gøre og Weekendredaktøren havde ikke sagt det, der blev gengivet som et citat på Facebook-siden.

Efter to dage bragte DR en præcisering i et nyt opslag på Facebook-siden. Samtidig blev fejlen i udsendelsen rettet i den følgende udgave af Kulturknuserne.

Rettelserne på Facebook-siden var imidlertid ikke tilstrækkelige. DR erkendte ikke på Facebook, at citatet fra Lotte Folke Kaarsholm var noget, hun aldrig havde sagt. Derimod slettede DR de pågældende sider med det forkerte citat.

Lotte Folke Kaarsholm klagede til lytternes og seernes redaktør over de manglende rettelser. Klager fik her medhold:

Indstillingen fremhæver, at det er DR's generelle rettespolitik på nettet, at man som udgangspunkt ikke sletter, når det først er publiceret. I stedet skal man rette der, hvor fejlen er begået. Det var beklageligt, at man ikke fulgte denne procedure i den konkrete sag og lavede en hurtig og klar rettelse på de pågældende Facebook-sider af det forkerte citat. Det er væsentligt, at DR sikrer, at rettelser på DR's Facebook-sider lever op til principperne i DR's rettespolitik.

Klage over DR2 Undersøger: Hvem holder øje med Huawei? sendt den 23. april 2015 og DR's nyhedsdækning op til udsendelsen. Afgjort den 30. juni 2015. Delvist medhold.

DR2 Undersøger: Hvem holder øje med Huawei? den 23. april 2015 behandlede kritik af den kinesiske telegigants arbejde i Danmark. Sagen fik samtidig stor omtale i den aktuelle nyhedsdækning. Efterfølgende klagede pressechef Ib Konrad Jensen på vegne af TDC over udsendelsen og DR's nyhedsdækning. TDC kritiserede DR for at bringe fejlagtige oplysninger om, hvilke personfølsomme oplysninger Huawei-ansatte har adgang til hos 750.000 TDC-kunder. Ydermere udtrykte klager kritik af DR's manglende

forelæggelse af kritikken for TDC inden historien blev bragt af DR Nyheder og DR2 Undersøger.

Redaktionernes svar indeholdt alene en erkendelse af en fejl i nyhedsdækningen. Man tilbød en rettelse heraf på de relevante nyhedshistorier på dr.dk. Denne web-rettelse afviste TDC's pressechef at acceptere, fordi den ikke stod mål med skadevirkningen efter den massive omtale. Han ankede derfor sagen.

I sin indstilling konkluderer lytter- og seerredaktøren, at der har været problemer med forelæggelsen af kritiske oplysninger for TDC og at en stribe indslag har været baseret på en forkert og vildledende præmis. Derfor bør DR lave en korrektion andre steder end på dr.dk.

Det indstilles derfor at den tilbudte rettelse bringes på dr.dk som historie på forsiden og på "Fejl og fakta" samt med links hertil fra relevante nyhedsartikler på dr.dk. Herudover bør en kortere version med dette indhold læses op i P1 Morgen og på DR2:

"DR oplyste den 23. april i en række indslag, at ansatte i det kinesiske firma Huawei har adgang til indholdet af TDC-kunders kommunikation. Det var en fejl. De Huawei-ansatte har alene adgang til at se, hvem der ringer og sms'er til hvem og hvor telekunderne opholder sig imens. Direkte aflytning kan kun foregå fra et særligt sikret rum, hvor Huaweis ansatte ifølge TDC ikke har adgang. DR beklager fejlen."

Den tilsvarende tekst skal omtales i forbindelse med en eventuel genudsendelse af DR2 Undersøger: *Hvem holder øje med Huawei?*

Klage over udsendelsen *Finanskrisen forfra - business as usual (4:4)*, sendt den 9. februar på DR1. Afgjort den 30. juni 2015. Delvist medhold.

DR1 sendte den 9. februar 2015 udsendelsen *Finanskrisen forfra - business as usual (4:4)*, der bl.a. handlede om risikofyldte lån til ejendomsinvestorer under finanskrisen. Inden og efter udsendelsen protesterede ejendomsinvestor Peter Gram-Nielsen (PGN) i en række henvendelser til DR over redaktionens arbejdsmetoder. PGN udtrykte kritik over DR's mangelfulde forelæggelse, DR's mangelfulde svar på indsigelser, fejlagtige

oplysninger i udsendelsen samt DR's planer om at bruge klip fra en samtale, PGN troede kun var til baggrund.

Efter at redaktionen havde afvist samtlige af PGN's kritikpunkter, valgte han at klage til lytternes og seernes redaktør, som i sin indstilling gav PGN delvist medhold. I konklusionen hedder det bl.a.:

"DR burde ikke have brugt syv citater fra en telefonsamtale, hvor Peter Gram-Nielsen afviser at medvirke i udsendelsen og hvor det ud fra en samlet vurdering af telefonsamtalen må lægges til grund, at Peter Gram-Nielsen er af den overbevisning, at han taler til baggrund og hvor DR ikke har taget forbehold for offentliggørelse af telefonsamtalen.

Udsendelsen burde tydeligere have omtalt, at en række af de kritiserede forhold var omfattet af et senere forlig.

Redaktionen har ikke altid pligt til at fremlægge hele dokumentationen, men DR's forelæggelse var uhensigtsmæssig fordi redaktionen ikke forud for udsendelsen gav Gram-Nielsen tilstrækkelig indsigt i dokumentationen med henblik på at sikre en tilfredsstillende kontrol af oplysningerne i udsendelsen. Der var ikke særlige journalistiske hensyn, f.eks. til kildebeskyttelse, der kunne begrunde den manglende indsigt i redaktionens dokumentation.

På den baggrund indstilles det, at udsendelsen ikke bør genudsendes i sin nuværende form og at DR så vidt muligt bør sikre, at den ikke er tilgængelig andre steder. Det indstilles, at DR beklager manglerne i udsendelsen overfor Peter Gram-Nielsen og at konklusionerne samtidig omtales i en artikel på siden "Fejl og Fakta" på dr.dk. Beklagelsen bør også bringes som nyhedsartikel på forsiden af dr.dk ."

Peter Gram-Nielsen havde udtrykkeligt frabedt sig, at konklusionen blev læst op på DR2.
