

**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

14. januar 2015

# Lytternes og seernes redaktør

## Redaktørberetning for

### 2. halvår 2014

#### I. Overblik

**Afsnit II** gør status for en række af lytter- og seerredaktørens anbefalinger over de sidste fem år. En tilsvarende opsamling for fem år siden rummede en kritik af DR for manglende opfyldelse af egne løfter og hensigtserklæringer. I de forløbne fem år – især fra 2011 – har direktionen systematisk taget fat om en række af problemerne. Men en del er uløst eller sandet til. På centrale områder er der brug for en ny effektiv indsats, hvis man skal leve op til sine egne ambitiøse mål.

- Det kræver en markant udmelding fra ledelsen, hvis DR's rettespolitik skal leve op til de mål, DR selv har sat.
- DR's klagesystem har stadig mangler og der er et voksende antal eksempler på manglende klagesvar.

- Det længe lovede nye henvendelsessystem er stadig langt fra at fungere effektivt.
- Hvis DR for alvor vil opleves som åben, kræver det nye radikale initiativer.

**Afsnit III** kommenterer beretningens tre bilag, der rummer statistik over henvendelser, en gennemgang af tyve større klagetemaer samt en oversigt over den konkrete klagebehandling i hhv. Pressenævnet og hos lytternes og seernes redaktør.

Klagesager opdateres løbende på dr.dk/lsr, der også rummer klummer mv. og web-udgaver af klagernes top-20 for hvert halvår.

## **II. Overblik 2010-2014**

Det er ti år siden, at DR oprettede funktionen som lytternes og seernes redaktør. Denne halvårsberetning gør status på ti udvalgte områder. I en tilsvarende status for fem år siden hed det om grundlaget:

*”Ordnningen er først og fremmest en form for selvkontrol - et korrektiv. Uden formel beslutningskompetence er det lytter- og seeredaktørens opgave at rejse væsentlige etiske problemer, lave fornyet gennemgang af afviste klager og sikre større åbenhed, når det gælder kritik. Det forudsætter samtidig, at redaktøren er synlig og tilgængelig.*

*Ideen er at lave en praktisk og effektiv model, som sætter lytternes og seernes behov i centrum - men uden brug af eksterne kontrolorganer. Arbejdet bygger grundlæggende på værdierne i DR's Programetik. Det centrale er således indsatsen for, at DR i praksis lever op til sine egne principper og idealer. DR's bestyrelse bad fra starten i 2005 om at blive grundigt orienteret om indsatsen, om ankesagerne, udviklingen i klagerne osv. Det er siden sket halvårligt i form af en redaktørberetning og*

*en henvendelsesrapport, som efterfølgende offentliggøres og samtidig ligger på dr.dk i lettilgængelige formater.”*

Oversigten for fem år siden pegede på et par væsentlige fremskridt men konkludere bl.a.:

*“DR er sakket bagud i anvendelsen af sociale medier.  
Et bedre henvendelsessystem er stærkt tiltrængt.  
DR lever ikke op til sin egen svarpolitik.  
Der rettes for lidt, for sent og for utydeligt.  
Der bør indføres en mere aktiv selvkontrol med programetikken.”*

Her er oversigten opdateret i form af svar på ti spørgsmål vedr. åbenhed, dialog, klagebehandling, rettelser, etik mv.

Svarene er i nogle tilfælde baseret på klager fra DR's brugere. I andre tilfælde er der tale om en vurdering af, hvorvidt DR lever op til sine egne løfter på disse områder, sådan som de fremgår af DR's ETIK og DR's strategier.

#### Har DR forstået at anvende de sociale medier?

Ja, men på en måde der har skabt nye uløste problemer.

DR vil *“... udvide vores dialog med borgerne på sociale medier og på DR's egne medier.”*, hedder det i DR's Virksomhedsstrategi 2013-16.

Mange skridt er da også taget i den retning: Fra 2010 kom der for alvor fart i DR's anvendelse af sociale medier – ikke mindst Facebook. Det er blevet vigtige og effektive platforme til at dele og fremhæve DR-indhold – og til debatter mv. De i dag ca. 140 DR-sider på Facebook rammer samlet en stor del af DR's brugere.

Den meget vigtige satsning på sociale medier fører dog også ugentligt til kritik fra folk, der føler sig afskåret fra de ekstra oplysninger, som en del programmer alene henviser til på deres Facebook-sider. Over en tredjedel af de over 50-årige er ikke på Facebook (ifølge TNS Gallup). DR's ETIK

fremhæver, at henvisninger til sociale medier ikke må blive en erstatning for henvisninger til dr.dk, hvis der ikke er særlige redaktionelle begrundelser.

Skal DR leve op til den retningslinje, kræver det en ændret praksis.

#### Er DR blevet mere åben om journalistisk indhold?

Ja, men kun tøvende og på enkelte områder.

DR's *ETIK* angiver selv åbenhed som en af de grundlæggende værdier. Når det gælder øget transparens om journalistikken mangler DR imidlertid en klar politik. Der er gode eksempler: F.eks. viser databaseredaktionen i DR Nyheder jævnligt, hvordan åbenhed om metode og facts er en del af en god dækning. Senest har DR Nyheder også lovet at indføre større åbenhed om alle resultater, når man offentliggør rundspørger fra bl.a. Epinion. Andre steder har DR ikke rykket sig trods mange diskussioner de sidste fem år. Det gælder f.eks. ønsket om – hvis en række forudsætninger er opfyldt – at give ufrivilligt medvirkende adgang til at se samtlige optagelser, DR har lavet med dem med skjult kamera (se mere herom i Redaktørberetningen for 2. halvår 2013, s.7).

I en verden hvor så mange laver nyheder og spreder information, er netop størst mulig transparens helt afgørende for troværdigheden.

DR's direktion har oplyst, at man overvejer et udspil på disse områder.

#### Er DR åben og inddragende?

Nej, i hvert fald ikke i en grad og i et omfang, der har overbevist lyttere og seere.

Det er en del af DR's virksomhedsstrategi, at DR's brugere skal opleve DR som en åben organisation. I 2013-16 udgaven af *Et Skarpere DR*, hedder det bl.a. i forbindelse med ønsket om øget dialog: *"Vi vil fra 2013 udvide vores inddragelse af brugerne, hvor det er meningsfuldt i forhold til produktionen af indholdet."*

Der er en lang række af gode initiativer i gang på dette område bl.a. i forbindelse med flere kulturprogrammer og udadvendte arrangementer.

Det er også tiltrængt i den forstand, at der stadig er langt, før DR generelt opleves som en åben organisation. Skal det lykkes, kræver det mange ting. Bl.a. at DR også opleves som mere åben i kritiske sager, der diskuteres i offentligheden og at alle dem, der går i dialog med DR (og sender klager, kritik og forslag) får et klarere indtryk af, at der lyttes til og arbejdes med kritikken. Som lytter- og seerredaktør møder man det dagligt: Selvom der kan være tale om velovervejede ændringer, der gennemføres efter nøje forarbejde og undersøgelser, er de utilfredse alt for ofte blevet efterladt med et helt andet indtryk.

For fem år siden var vurderingen, at mange stadig oplever DR *".. som noget arrogant og fjernt."* Selvom DR på mange måder i praksis er det mest lydhøre mediehus i Danmark, gælder det i dag som dengang: *"Omfanget af denne lydhørhed har DR ikke formået at videregive særligt godt til lyttere, seere og webbrugere."*

Det kræver mere radikale skridt med hensyn til åbenhed og dialog, hvis udviklingen for alvor skal vendes.

#### Har DR fået et effektivt henvendelsessystem?

Nej, endnu ikke.

Det har været lovet og været på vej i seks år. Nu er det ved (gradvist) at blive indført. Fuldt implementeret vil det være et ganske stort fremskridt, men på kort sigt har det paradoksalt nok givet en dårligere brugeroplevelse, fordi der ved ændringerne på *Kontakt DR*-siderne er blevet eksperimenteret med en model, der prøver at få brugerne til at læse tidligere svar før de stiller nye spørgsmål eller sender klager. Det har i perioder været gjort på en måde, der har gjort det urimeligt svært at klage og i øvrigt finde ud af, hvor man skal henvende sig. En sværere tilgængelig klagefunktion førte i december 2014 til en halvering af antallet af klager – jf. også bilag 1. Jeg antager, at disse problemer bliver løst ved den endelige justering over de kommende uger.

Først når systemet (forhåbentlig i løbet af 2015) anvendes af hele huset, vil det give et markant bedre overblik over henvendelserne og over, hvordan de håndteres.

### Er DR blevet bedre til at informere om programmer og teknik?

Ja, på et par områder. Men kravene øges i et hurtigere tempo.

For fem år siden hed det: *”Lyttere og seere efterlyser løbende flere og mere præcise informationer om indholdet i de enkelte programmer, om serieforløb, om ændringer, om genudsendelsesforløb, om problemer med teknikken osv.”*

Disse praktiske problemer med at få bedst udbytte af DR's tilbud fylder uændret meget hos en betydelig del af DR's brugere – og med flere kanaler og flere måder at modtage DR på, øges behovet løbende. Det viser spørgsmål og klager (se bl.a. bilag 2 s.25-26).

Trods forbedringer har DR svært ved at følge med behov og forventninger. Streamingen på dr.dk fungerer markant bedre, men mange skuffes, fordi de ikke får en konkret forklaring på, hvorfor DR ikke har rettighederne til at streame netop den udsendelse eller den film, de gerne ville se. Da de tidligere programhjemmesider i hovedsagen er nedlagt, er seerne samtidig henvist til de ret korte programinformationer på dr.dk og tekst-tv.

DR's praksis mht. (G)-oplysninger er forbedret i et par omgange, men med de mange genudsendelser af serier mv. har mange seere fortsat svært ved at orientere sig. Spørgsmål og klager viser samtidig, at mange ikke forstår, at det kun er DR1 og DR2, der giver (G)-oplysninger.

Nyt modtageudstyr gør det løbende nemmere at give bedre informationer. Det er vigtigt for brugerne, at DR udnytter mulighederne.

### Fungerer klagesystemet tilfredsstillende?

Nej, trods forbedringer er der stadig for mange problemer.

For fem år siden konstaterede denne beretning, at der stadig var en del huller i systemet, og at der var brug for at indskærpe DR's svarpolitik. Den konklusion gælder også i dag.

På flere centrale områder – ikke mindst i DR Nyheder – er der gjort en større organiseret indsats for at sikre en effektiv klagebehandling. Især er der sket en tiltrængt opprioritering af klager fra medvirkende.

Der er imidlertid fortsat perioder, hvor store klagemængder giver problemer. Via *Kontakt DR* kom der i 2. halvår 2014 et rekordhøjt antal

klager over DR's klagebehandling (170) – typisk p.gr.a. manglende eller sene svar. I knap 50 tilfælde var der ikke kommet svar efter 4 uger. De fleste klager over indholdet i svarene kom i forbindelse med kortfattede standardsvar, hvor klagerne ikke fandt, de blev taget alvorligt.

Hvis og når det nye henvendelsessystem bruges som planlagt, vil man på de fleste områder kunne følge svartider og direkte følge op på manglende svar. I dag er man ofte henvist til at gå på jagt efter, hos hvilken redaktør den ubesvarede klage ligger.

En forbedring er således på vej, men det er meget utilfredsstillende, at det har taget så lang tid.

#### Har DR lavet en aktiv selvkontrol af programetikken?

Ja, det er blevet bedre.

For fem år siden blev DR kritiseret for ikke systematisk at følge op på, hvorvidt man overholdt sine egne standarder.

På dette område har der været fremskridt de seneste år. Udbredelsen af systemet med krav om skriftlige tilladelser fra den ansvarlige direktør (f.eks. til brug af skjult kamera) har givet bedre overblik, og DR's etikchef laver på flere områder undersøgelser af, om DR overholder egne regler.

Direktionen har besluttet, at alle væsentlige bijobtilladelser skal offentliggøres. Det er et godt eksempel på, at åbenhed og selvkontrol kan forenes.

Der er brug for at fortsætte og udbygge indsatsen, men retningen er betryggende.

#### Er etikarbejdet blevet styrket?

Ja, der har det seneste år været væsentlige fremskridt.

I en række af disse beretninger - senest i 2013 - har der været efterlyst en større indsats for at sikre et forsvarligt kendskab til DR's *ETIK* blandt medarbejdere og producenter. I 2013 var konstateringen, at DR midt i sin programmæssige offensiv var kommet bagud med etikarbejdet – især i forbindelse med nye formater.

Med oprettelsen samme år af enheden DR Etik i generaldirektørens stab, blev der sat mærkbart ind på at løse problemerne. Ved øget indsats på undervisning, en tiltrængt opdatering af de etiske retningslinjer, systematisk oplysning til producenterne og ikke mindst konkret journalistisk og etisk rådgivning i forbindelse med svære programsatsninger, har opprioriteringen i det forløbne år betydet en mærkbar forbedring.

Sideløbende er DR Jura de seneste år blevet oprustet på programetikområdet i takt med en stærkt øget sagsmængde. Ved nye eksternt producerede programtyper er DR Jura og DR Etik med på opstartsmøder for på forhånd at diskutere potentielle problemer. Der er brug for at fortsætte hele denne indsats, da udviklingen løbende byder (og skal byde) på krævende programformater og da der stadig er redaktører, journalister og producenter, der har brug for et mere solidt kendskab til de etiske retningslinjer.

Der har været udtrykt bekymring for, at denne indsats vil føre til for meget kontrol og overvågning af den journalistiske proces. Jeg har imidlertid stadig til gode at opleve eksempler på, at de etiske forholdsregler har været en reel hindring for god journalistik.

En svær udfordring er snarere det underliggende pres, der ligger i, at en række programformater efterspørger afsløringer, som journalisterne helst skal levere på ganske få arbejdsdage.

#### Er DR blevet bedre til at rette fejl?

Ja, klart. Men det er stadig ikke tilstrækkeligt.

For fem år siden lød kritikken: *“DR retter fortsat for lidt, for sent og for utydeligt”*. Selvom meget er blevet markant bedre, er problemerne ikke løst.

Det positive er, at holdningen til at rette fejl på fladen virkelig har ændret sig. Der laves flere hurtige rettelser på sendefloden i nyhedsudsendelserne, ligesom der gennemgående laves rimelig klare rettelser.



Et fremskridt er det også, at der i den nye udgave af *DR's ETIK* er lavet udførlige regler for, hvordan man retter på nettet, og hvordan man hindrer, at fejl spredes.

Blandt de væsentlige uløste problemer er, at der samlet fortsat rettes for lidt. På den *Fejl & Fakta*-side på dr.dk, hvor alle rettelser skal omtales, har der i det seneste halvår kun været registreret i gennemsnit en DR-rettelser om ugen. Det er for lidt. Hertil kommer, at kun lidt over halvdelen af fejlene er rettet inden for en uge. Det burde ydermere være en side for hele DR, men mange redaktioner – især uden for DR Nyheder – bruger den stort set aldrig. Der laves kun i beskedent omfang henvisninger til siden. I en international sammenligning hører DR i dag til blandt de bedste radio- og tv-stationer på dette område, men man lever stadig ikke fuldt op til sine egne ambitiøse løfter i *DR's ETIK*.

#### Hvordan lyder den korte konklusion?

Listen af krav til DR er lang og kræver løbende hårde prioriteringer. Risikoen er, at "blødere" områder som arbejde med åbenhed og brug af ressourcer til dialog, klagebehandling, etikkurser osv. jævnligt bliver udsat lidt – trods den principielle velvilje.

Tilbageblikket over udviklingen de sidste fem år viser i hvert fald, at der – trods alle gode tiltag - jævnligt har været for langt fra løfter til realisering på disse områder.

### **III. Om bilagene: Resumé og kommentarer**

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

**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.

Et voksende antal etikklager om *“unfair og tendentiøs dækning”* skyldes primært et par enkeltsager om interviews.

Der er en bekymrende fordobling i antallet af klager over DR's klagesystem, som tilsyneladende skyldes en række sammenfaldende *“overbelastninger”* af systemet. En opfølgning vedrørende de 170 tilfælde er i gang.

Antallet af teknikklager er faldende – først og fremmest på grund af færre problemer med kvaliteten af streamingen på dr.dk.

**Bilag 2** opstiller en top-20 liste over de mest udbredte konkrete klageemner i andet halvår af 2014. Listen afspejler bl.a. bekymringer hos en del af P4's traditionelle lyttere, protesterne mod nedlæggelsen af DR UnderholdningsOrkestret og kritikken af en række Deadline-interviews under krigen i Gaza.

Listen rummer ni nye temaer og elleve *“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 kritik i nævnet i to sager vedrørende samme dokumentar: *Østarbejdernes bagmænd*. I det første tilfælde skyldtes næsen, at DR havde været for længe om at bringe en rettelse, hvis indhold der ellers var fuld enighed om. I det andet tilfælde var der tale om en påstand, man ikke kunne dokumentere, og som ikke var forelagt for den pågældende person. Endelig fik DR kritik for et stykke lydmanipulation i gengivelsen af afslutningen af en telefonsamtale.

Lytternes og seernes redaktør behandlede i halvåret ni ankesager, hvoraf klagerne fik helt eller delvist medhold i de syv. Halvårets sager har ført til en række rettelser og beklagelser og et tilsagn om større åbenhed omkring Epinions-undersøgelser.

-----

# **Bilag vedr. henvendelser og klagebehandling**

## **2. halvår 2014**

**Bilag til redaktørberetning**

**Januar 2015**

**Jacob Møllerup**

**Lytternes og seernes redaktør i DR**

## **Bilag 1**

### **Trends og tal for henvendelser ..... s.13**

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

## **Bilag 2**

### **Gennemgang af 20 klage temaer ..... s.17**

- a. Ni nye temaer
- b. 11 gengangere

## **Bilag 3**

### **Andet led i klagebehandlingen ..... s.29**

- a. Pressenævnssager
- b. Ankesager for lytternes og seernes redaktør
- c. Oversigt 2010-14

## **Bilag 1**

### **Trends og tal for henvendelser**

Dialogen og antallet af henvendelser skønnes fortsat at være i samlet vækst, men den fordeler sig på flere kontaktformer og platforme – herunder i voksende grad sociale medier. Det gør det sværere at danne sig et præcist overblik.

#### **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 andet halvår af 2014 godt 24.000, hvilket er et fald på 16 procent i forhold til første halvår. Andre mailbokse rundt om i DR skønnes fortsat samlet at have modtaget væsentlig mere.

#### **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.

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

En ny udformning af *Kontakt DR-siden* på dr.dk har sidst på året gjort det sværere for brugerne at finde frem til klagemuligheden. Det har antagelig betydet ca. 200 færre klager i primært december.

I tabel 1 nedenfor 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 klagerens top-20 i bilag 2.

**Tabel 1. Klager fordelt på hovedkategorier, 2. halvår 2014**

Fordelingen af henvendelser	2. hv. 2014
Unfair og tendentiøs dækning	828
Partisk valgdækning	0
Krav om berigtigelse	8
Klager fra medvirkende	17
Voldsomme effekter	58
Ærekrænkelse, fornærmelse, forhånelse	96
Upassende sprog	33
Utroværdig konkurrence	12
Skjult reklame, sponsorering	18
Klager over DR's klagesystem	170
Andre	147
<b>Antal henvendelser vedrørende programetik i alt</b>	<b>1387</b>
Kritik af tekniske problemer, manglende opdateringer, mv.	651
Generelle og øvrige kritiske udsagn	1253
Kritik af omfanget af egenreklame	21
Kritik af omfanget af genudsendelser	46
<b>Kritiske henvendelser i alt</b>	<b>3358</b>
Generelle udsagn vedrørende DR – positive	1
Øvrige kommentarer	45
Spørgsmål	21
<b>Antal henvendelser i alt</b>	<b>3425</b>

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

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

Kategorien "*unfair og tendentiøs dækning*" er i dette halvår præget af den omfattende kritik af *Deadlines* dækning af krigen i Gaza (se også s. 17-18). Ud af de 828 klager i kategorien handlede de 670 om Gaza. Det høje tal

skyldtes bl.a. opfordringer på sociale medier til at klage til DR. Uden Gaza-sagen havde antallet af klager ligget på et normalt niveau.

Også "ærekrænkelse, fornærmelse, forhånelse" ligger højere end normalt. Det skyldes bl.a. et par sager vedrørende religion og kirke og et provokerende udsagn i et nyt satirisk P3 program.

Der er som nævnt tale om en markant vækst i antallet af klager over DR's klagesystem. Det skyldes overvejende problemer med manglende eller sene svar, som omtalt s. 6-7. De ansvarlige områder er kontaktet m.h.p. at forebygge gentagelser.

Hovedtendenserne for de sidste tre år fremgår af tabel 2 og 3.

**Tabel 2. Klager over brud på DR's Programetik 2012-2014**

	2012	2013	2014
Unfair og tendentiøs dækning	351	301	957
Partisk valgdækning	0	8	14
Voldsomme effekter	124	57	96
Ærekrænkelse, fornærmelse, forhånelse	155	105	133
Kritik af DR's klagebehandling	159	142	256
Anden programetik	755	650	535
<b>Henvendelser om programetik i alt</b>	<b>1544</b>	<b>1263</b>	<b>1991</b>
<b>Kritiske henvendelser i alt</b>	<b>6105</b>	<b>5815</b>	<b>6828</b>

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

Også på årsplan slår de mange Gaza-klager igennem i kategorien "unfair og tendentiøs dækning". Udover den bekymrende stigning i kritik af klagebehandlingen, er der ikke voldsomme udslag.

Faldet i tekniske klager (jf. tabel 3 nedenfor) skyldes først og fremmest forbedringer af DR's streamingstilbud på dr.dk, som for alvor er slået igennem i 2. halvår.

Problemerne med underteksterne skyldes for en væsentlig del brugernes problemer med at indstille deres digitale tv. Det er klart for nedadgående med 213 klager i 1. halvår og kun 70 i 2. halvår.

**Tabel 3. Tekniske klager 2012-2014**

	2012	2013	2014
<b>TV</b>			
Mgl. eller mangelfulde undertekster	129	170	283
Udfald i billede eller lyd	93	60	87
<b>Radio:</b>			
Udfald i lyd eller tavshed	28	67	46
<b>dr.dk</b>			
NetTV On demand	492	548	233
NetTV Livestreaming	300	337	160
<b>Andet</b>	<b>1160</b>	<b>757</b>	<b>846</b>
<b>Henvendelser om tekniske fejl i alt</b>	<b>2202</b>	<b>1939</b>	<b>1655</b>

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



## Bilag 2

### Gennemgang af 20 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 materialet og modgå søforklaringer. Emner uden for programvirksomheden – herunder f.eks. licensklager og klager fra koncertgængere – er ikke omfattet.

Kritik af *1864* er ikke med. Trods den store offentlige debat var det relativt få, der klagede – og uden noget klart fællestema.

#### 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.

#### Dækningen af Gaza-konflikten

Baggrund

Nyhedsdækningen af den israelsk-palæstinensiske konflikt medfører

løbende klager – især fra folk, der særligt sympatiserer med den ene eller den anden af konfliktens parter. Det samme gjorde sig gældende under sommerens dækning af krigen i Gaza, hvor *Deadline* på DR2 modtog særligt mange kritiske reaktioner – over 1000 – over både vært Adam Holm og især vært Martin Krasniks pågående stil i en række interviews med bl.a. en israelsk viceambassadør, en dansk forsker og en norsk læge. Mange seere fandt, at værtens egen jødiske baggrund gjorde ham uegnet til at forestå konfronterende interviews, som de fandt pro-israelske. Seerstormen nåede også de sociale medier, hvor der opstod en skræddersyet opfordring til at klage til DR.

#### DR's svar

*Deadline* arbejder med en lidt anden præmis end øvrige nyhedsprogrammer og bestræber sig på at udfordre og afprøve de fremherskende argumenter på alle sider af samfundsdebatten. Vinklen for det enkelte interview er ikke udtryk for en politisk eller personlig dagsorden fra programmets eller værtens side. Den kritiske journalistik er derimod et redskab til – på vegne af seerne - at afprøve kilders udsagn og til at belyse deres eventuelle bagvedliggende holdninger til konflikten, fordi kritiske spørgsmål også skærper de svar, man får.

#### Opfølgning

En konfronterende interviewstil, hvor studieværten stiller spørgsmål med afsæt i modpartens synspunkter, vil fortsat ofte være at finde i bl.a. *Deadline*. Det er vigtigt, at de, der udsættes for en pågående udspørgen, også får ordentlig mulighed for at forklare deres synspunkt. DR Nyheder vil også fortsat kunne vælge at dykke ned i enkelte aspekter og vinkler på den komplekse konflikt. Det vigtige i den forbindelse er, at det sikres, at der på tværs af programmer i den samlede dækning er en ligelig fordeling af kritik og en fairness over for alle parter i konflikten. Henvendelser fra DR's brugere er i den forbindelse et vigtigt input.

## **Flytningen af *Giro 413* og *Danmarksmester* fra P4 til P5**

### Baggrund

Over 400 P4-lyttere (heraf 115 via *Kontakt DR*) har klaget til DR over flytningen af *Giro 413* og *Danmarksmester* til P5 på DAB. Klagerne var utilfredse med, at radioprogrammerne ikke længere kunne høres på FM. En del klagerne henviste til, at de ældre lyttere har sværere ved at bruge DAB eller lytte via internettet.

### DR's svar

DR valgte at flytte de to populære programmer i november for at styrke den digitale kanal P5 og for at åbne P4 for en ny generation af lyttere. DR var klar over, at det for nogle lyttere ville blive svært at vænne sig til skiftet, men på samme måde som tv'et er blevet digitaliseret, er det også den vej, det går for radioen. Lyttertallene viser, at der blandt danskere over 60 år i forvejen var relativt mange, der lytter til DR på andre platforme end FM. Foruden DAB og internet er det også muligt at høre P5 via kabel-tv eller købe en DAB-adapter til den gamle radio.

### Opfølgning

Efter flytningen er det gennemsnitlige lyttertal for P4 - i tidsrummet hvor *Giro 413* normalt blev sendt - uændret omkring 700.000. Samtidig er P5 lyttertallet på samme tid mangedoblet fra ca. 43.000 til over 160.000. Mønsteret har været det samme for *Danmarksmester*. Det peger på, at lytterne alt i alt har taget godt imod de nye tiltag.

## **Fejl i *Versus*-app**

### Baggrund

115 brugere klagede via *Kontakt DR* over tekniske problemer med at spille med i de første runder i DR1's underholdningsprogram *Versus*. Brugerne var utilfredse med at blive "smidt af" flere fredage i træk.

#### DR's svar

DR beklagede problemet og forklarede, at *Versus* var et af de første forsøg på 'second screen'. Problemet skyldtes en fejl i koden, der blev tydeligere i takt med spillets popularitet fra runde til runde. Applikationen kunne i runde tre og fire ikke håndtere de mange samtidige kald til Facebook.

#### Opfølgning

Efter de indledende problemer lykkedes det at ændre koden og få applikationen til at virkede stort set fejlfrit. Spillet endte i de sidste runder med at være en succes – i den seneste udsendelse var der ca. 780.000 seere, hvoraf ca. 33.000 spillede med.

### **Afskedigelser af journalister i forbindelse med spareplanen**

#### Baggrund

Som et led i DR's økonomiplan blev 101 medarbejdere afskediget i oktober måned. Lyttere og seere klagede især over fyringen af de mest kendte journalister - herunder Anja Bo fra *Deadline* på DR2 og Niels Lindvig fra *Orientering* på P1. Alene fyringen af sidstnævnte førte til over 100 protester fra lyttere, der pegede på, at Lindvig var en central og fagligt meget dygtig medarbejder. Flere kritiserede også, at Niels Lindvig ikke fik mulighed for at arbejde videre i DR i opsigelsesperioden. På de sociale medier blev der oprettet protestgruppen *Niels Lindvig tilbage på P1* med godt 900 likes og yderligere indsamlet knap 1.500 underskrifter i protest mod fyringen af Lindvig.

#### DR's svar

Medieforliget for 2015-18 har medvirket til, at DR desværre har måttet sige farvel til en lang række dygtige medarbejdere. Stillingsnedlæggelserne er sket på tværs af alle niveauer i organisationen og på tværs af alle kanaler og områder. DR hverken kan eller vil kommentere de enkelte fratrædelser.

#### Opfølgning

Med pålagte ændringer som i medieforliget og nye udgiftskrav på grund af

det voldsomme tempo i teknisk omstilling og nye sendeformer, har det ikke været muligt at undgå afskedigelser.

## **Nedlæggelsen af DR UnderholdningsOrkestret**

### Baggrund

Medieforliget mindskede DR's samlede økonomi med 75 millioner kr. samtidig med, at DR blev pålagt at finansiere en række nye indholdskrav. I september måned offentliggjorde DR en økonomiplan for 2015-18, der skulle sikre sammenhæng i DR's økonomi og omstilling til en stærkt forandret medievirkelighed. I planen indgik nedlæggelsen af DR UnderholdningsOrkestret (DRUO) fra 1. januar 2015 og en ny musikplan. Den skulle bl.a. sikre de tilbageværende ensembles kunstneriske udvikling, og at DRUO's repertoire og virksomhed i størst muligt omfang også i fremtiden blev dækket - i et øget samarbejde med hele det danske professionelle musikliv. Efter beslutningen klagede et halvt hundrede seere og lyttere over tabet af DRUO via *Kontakt DR*, ligesom der blev oprettet protestgruppen *Bevar underholdningsorkesteret* på Facebook med over 51.000 likes og yderligere indsamlet over 40.000 underskrifter i protest mod lukningen.

### DR's svar

I svarene præciserede DR, at beslutningen om at nedlægge DRUO var taget af økonomiske grunde og ikke ud fra en vurdering af DRUO's kvalitet som orkester. DR beklagede, at man ikke kunne bevare DRUO, der har spillet en vigtig rolle i dansk musikliv i 75 år. Men man fastholdt også, at det i den givne økonomiske situation var nødvendigt at prioritere ligesom på DR's øvrige områder, og at musikplanen vil sikre, at DR også i fremtiden kunne give befolkningen oplevelser af den levende musik i allerhøjeste kvalitet - på tværs af både det klassiske og det mere moderne repertoire og også til nye lyttere og koncertgængere. Omlægningen vil indebære en styrkelse kunstnerisk og ressourcemæssigt af DR SymfoniOrkestret, DR BigBandet og DR's kor.

### Opfølgning

Med indgåelse af den nye Public Service kontrakt med Kulturministeriet den 18. december 2014 står det fast, at DR nu arbejder videre med musikplanen og de tilbageværende ensembler, 200 professionelle fastansatte musikere samt børn og unge i korskole og børnekor.

### **Flytningen af *Krop og bevægelse* fra P5 til langbølge**

#### Baggrund

Mange lyttere klagede over flytningen af programmet *Krop og Bevægelse* fra P5, så det herefter kun kunne høres på langbølge på 243 KHz, hvor DR havde sendt morgengymnastikken kl. 8.30 i flere år sideløbende med P5. DR meddelte samtidig, at et cd-sæt med alle udsendelserne kunne købes via DR Salg. Klagerne afviste, at langbølge var et reelt alternativ og fremhævede, at mange ældre lyttere med glæde brugte programmet som en fast morgenrutine. Godt 40 lyttere klagede via *Kontakt DR* men samlet kom der over 200 klager til DR.

#### DR's svar

DR svarede, at radio i dag er et baggrundsmedie, der ofte benyttes samtidig med andre gøremål. DR udtrykte sympati med de lyttere, der hver dag har benyttet morgengymnastikken som anledning til daglig motion, men henviste til, at det er et mindretal, der faktisk gør brug af tilbuddet. Programmet blev derfor flyttet for at give lytterne på P5 et bedre og mere attraktivt tilbud.

### Opfølgning

De mange klager betød, at DR genovervejede mulighederne for at gøre programmet tilgængeligt på anden vis. Det førte til, at alle afsnit nu er tilgængelige på [dr.dk/p5/artikel/krop-og-bevaegelse](http://dr.dk/p5/artikel/krop-og-bevaegelse).

## **Ændringen fra 5.1-lyd til stereo på DR1 og DR3**

### Baggrund

Godt 30 seere klagede over, at DR fra den 7. oktober ikke længere sendte "surround sound" (5.1-systemet) med seks lydspor på DR1 og DR3 men kun stereo med to lydspor. Klagerne mente, at det var et teknologisk tilbageskridt, og DR hellere burde informere seerne om korrekt indstilling af deres tv-apparat frem for at fjerne muligheden for de seere, der har surround-anlæg knyttet til deres tv.

### DR's svar

DR svarede, at ændringerne skete for at sikre bedst mulig lyd kvalitet for størstedelen af seerne. Man havde konstateret, at lyd kvaliteten var forringet for mange seere, fordi de fleste tv-apparater automatisk vælger "surround sound" frem for stereo. På anlæg der kun kan gengive stereo giver det imidlertid problemer med lyden og f.eks. med at høre, hvad der blev sagt.

### Opfølgning

Seere, der har et surround-anlæg koblet til deres tv, vil fortsat i de allerfleste tilfælde kunne opnå en god lydoplevelse på alle DR's kanaler ved at decode stereosignalet til "surround sound", hvilket næsten alle 5.1-anlæg kan i dag.

## **Indslag om stewardesser i *Aftenshowet***

### Baggrund

I september bragte *Aftenshowet* et indslag om stewardessers arbejdsvilkår i et historisk perspektiv. I den forbindelse medvirkede Inge Correll i et live-interview om hendes tid som chefstewardesse i 1960'erne. Efter indslaget klagede godt 20 seere til DR over nedværdigende omtale af nutidens stewardesser og over forkerte udsagn om aktuelle forhold.

#### DR's svar

DR beklagede, at der i indslaget blev kommenteret på aktuelle forhold, da hensigten var at beskrive stewardessernes gyldne tid og ikke de nutidige problemer med hårdt pres på løn- og arbejdsvilkår.

#### Opfølgning

*Aftenshowet* bragte en rettelse på siden *Fejl & fakta* og omtalte den kort i selve programmet (se også ankesagen på side 34).

### **Sociale temaer på DR1**

#### Baggrund

En række debatskabende serier på DR1 har i 2014 sat fokus på samspillet mellem arbejdsmarkedet og sociale ydelser. Senest skete det sidst i november og først i december med temaet *Danmark på Overførsel*, der blandt andet bød på serierne *Blok på bistand* og *Den dag de fremmede forsvandt*. Programmerne medførte en snes klager til DR, men på DR's sider på Facebook var der omfattende kritik. De omkring 800 indlæg var overvejende kritiske og bebrejdede bl.a. DR for at have udstillet de arbejdsløse som dovne på en urimelig baggrund og for at være negative over for bestemte grupper.

#### DR's svar

DR har svaret, at *Blok på bistand* har haft til formål at give seerne et billede af en gruppe danskere, som de fleste har en holdning til uden at vide ret meget om deres liv og deres baggrund for at være på overførselsindkomst. *Den dag de fremmede forsvandt* og tv-debatten satte fokus på ret og pligt, og på hvad der er danskernes incitament for at arbejde og på hvor hårdt arbejdstempoet er i mange ufaglærte lavtlønsjob. Hensigten med programmerne har været at beskrive et stykke virkelighed, der bør indgå i debatten.

#### Opfølgning

Udsendelserne blev generelt set godt modtaget af seerne og gav anledning



til en omfattende diskussion om programmernes substans. DR1 fortsætter med at udvikle programserier med det særkende – og med en bred og alsidig vifte af vinkler. Det er også opgaven at tage fat på vigtige emner, som er vanskelige og måske endda tabubelagte.

## **b. 11 gengangere**

En række af de mest udbredte klage temaer har været omtalt tidligere. 11 af dem er omtalt nedenfor i kort form. I forhold til sidste halvår er listen udvidet med tre temaer: Voldsomme effekter og manglende hensyn til børn i programlægningen, P4's nye profil og endelig julens Pakkeleg. Når problemer med undertekster fortsat ikke er med på listen, skyldes det, at hovedparten af problemerne skyldes betjeningsfejl hos seerne.

### **On demand - liggetider og rettigheder**

I sommers lancerede DR "catch up"-tjenesten *DR TV*, der gav anledning til knap 200 klager over, at visse programmer på grund af manglende rettigheder ikke er tilgængelige "on demand" på dr.dk, og at de fleste andre programmer kun er tilgængelige i en begrænset periode, hvorefter de fjernes fra tjenesten. Et andet klage tema gik på for sen upload af indhold og tekniske problemer med brug af en børnelås.

(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 faldet. DR modtog godt 120 klager via *Kontakt DR* – det er knap 70 procent færre end i første halvår 2014. Antallet af klager har været faldende siden lanceringen af *DR TV*.

(Emnet er omtalt i alle halvårsrapporter siden 1. hv. 2006)

### **Problemer med at høre, hvad der bliver sagt**

Knap 90 klagede til DR over utydelig tale og forstyrrende underlægningsmusik i en række DR-programmer – det er færre end i

forrige halvår. Det høje klageniveau i første halvår skyldtes bl.a. klager over dårlig lyd i dramaserien *Arvingerne* på DR1 i januar 2014. Der har kun været et begrænset antal klager vedrørende lyden i dramaserien *1864*. DR har i 2014 igangsat et toårigt lydprojekt for tv..

(Lydproblemer er omtalt i 2. hv. 2005 og siden 1. hv. 2007)

### **Manglende programinformation og ændring af sendeplanen**

Via *Kontakt DR* kom over 90 klager over ændringer eller mangelfuld information i sendeplanen. Antallet af klager er dermed på samme niveau som i første 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)

### **Afviklingsproblemer for radio og tv**

Der kom via *Kontakt DR* knap 80 klager over afviklingsproblemer i form af billed- og lydudfald, hvilket er en lille stigning i forhold til første halvår i 2014. Det skyldtes bl.a. dårligt tv-signal på egen antenne på grund af højtryk.

(Emnet er omtalt i alle rapporter siden 1. hv. 2007)

### **Voldsomme effekter og manglende hensyn til børn i programplanlægningen**

Antallet af klager faldt markant i 2013, men er nu steget til knap 60.

Årsagen er primært voldsomme billeder i nyhedsdækningen. Det var blandt andet en foromtale af *TV-Avisen* i forlængelse af *Disney Sjov*, der førte til klager på børnenes vegne.

(Emnet er omtalt fra 1. hv. 2005 til 2. halvår 2013)

### **Ukorrekt sprog**

Henvendelser via *Kontakt DR* om sproglige fejl gik noget tilbage i andet halvår, men der kommer klager hver uge. Som tidligere er det især skriftlige fejl på tekst-tv og på dr.dk, brugerne klager over.

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

### **Genudsendelser**

DR modtog knap 50 klager via *Kontakt DR* over omfanget af genudsendelser på DR's sendeflade, hvilket er på niveau med de seneste år. Stort set samtlige klager vedrører genudsendelser på tv. (Emnet er omtalt i alle rapporter siden 1. hv. 2005)

### **Ny profil på P4**

Klagerne over den nye P4-profil fortsatte i 2. halvår. Flere hundrede P4-lyttere klagede via *Kontakt DR* eller til P4-regionerne over ændringerne, der blev søsat i foråret. Klagerne gik på, at specifikke programmer eller P4 generelt er blevet præget af "overgearede" værter og en yngre musikprofil. Dertil kommer de over 400 klager over flytningen af *Giro 413* og Danmarks-mester fra P4 til P5, der er behandlet selvstændigt (se s. 19 ovenfor).

(Emnet er omtalt i 1. hv. 2014)

### **Underlægningsmusikken i TV Avisen**

Udover de førmtalte lydproblemer i DR's programmer har over 20 seere det seneste halvår klaget til *Kontakt DR* over underlægningsmusikken i de korte nyhedsblokke i TVA 18.30 og i de korte TVA-udsendelser kl. 17.50 og 19.55. Fortsætter faldet i antal klager er emnet på vej ud af top-20 listen. (Emnet er omtalt siden 2. hv. 2010)

### **Pakkeleg**

Igen i år afholdt DR i December *Pakkeleg* på dr.dk. Det blev en succes med knap 140.000 deltagere og ca. 4 millioner spil. Der kom ca. 60 klager fra brugere, der havde besvær med at få spillet til at virke grundet tekniske problemer. Mange andre skrev om det på Facebook-siden. Alle fejl blev rettet i spillets første uge.

(Emnet er omtalt i 2. hv. 2005, 2006, 2007 og 2010)



## 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. Efter behandling af sagen har redaktøren mulighed for at indstille til generaldirektøren, at DR's beslutning omgøres.

#### a. Pressenævnsager

Pressenævnet afsagde i 2014 kendelse i ti sager vedrørende DR. DR fik kritik i fem af sagerne, hvoraf to omhandlede fjerde afsnit af *I Skattely mens de to sidste fra 2. halvår begge omhandlede Østarbejdernes Bagmænd*.

**Tabel 4. DR's næser i Pressenævnet 2007-2014**

2007	2
2008	4
2009	1
2010	5
2011	6
2012	7
2013	4
2014	5

En opdateret oversigt over kendelserne kan ses på [dr.dk/lsr](http://dr.dk/lsr).

Klage over Østarbejdernes bagmænd, sendt den 12. maj 2014 på DR1.

Afgjort den 26. september 2014. Kritik af DR.

DR bragte den 12. maj 2014 dokumentaren *Østarbejdernes Bagmænd* på DR1. Her fortalte en polsk mand om en arbejdsulykke, han var udsat for, mens han var ansat i vikarbureauet Atlanco.

Den polske arbejder fortalte, at han ikke fik udbetalt sygesikring efter en ulykke. Efter at udsendelsen var blevet sendt, har det imidlertid vist sig, at han har fået 3.074 euro af den cypriotiske sygesikring.

Udsendelsen var tilgængelig på *DR TV*, men blev taget af, da DR opdagede fejlen. Da DR blev klar over fejlen, blev der bragt en artikel om fejlen på en underside under *Om DR* på [dr.dk](http://dr.dk), men der gik to måneder, før fejlen blev rettet over for seerne på DR1. Pressenævnet kritiserede DR for først kun at rette fejlen på en underside på [dr.dk](http://dr.dk) under *Om DR*.

Pressenævnet pålagde DR at offentliggøre en rettelse på DR1 og [dr.dk](http://dr.dk).

Klage over Østarbejdernes bagmænd, sendt den 12. maj 2014 på DR1.

Afgjort den 28. oktober 2014. Kritik af DR.

DR bragte den 12. maj 2014 en kritisk dokumentar om vikarfirmaet Atlanco. Tidligere havde firmaet klaget, men i denne sag var det firmaets stifter og øverste chef, Michael O'Shea, der personligt havde klaget.

DR er blevet pålagt at bringe et resume af kendelsen under overskriften:

*"Østarbejdernes Bagmænd" får kritik af Pressenævnet:*

*"I udsendelsen 'Østarbejdernes Bagmænd', der blev sendt på DR1 i maj, blev det sagt om Michael O'Shea, stifteren af vikarfirmaet Atlanco, at han har masser af penge, som han bruger til at skade folk med, økonomisk og fysisk.*

*Pressenævnet kritiserer DR for hverken at dokumentere beskyldningen eller give ham mulighed for at svare på den.*

*Senere i udsendelsen bliver der afspillet en samtale mellem Michael O'Shea og DR. I udsendelsen lyder det som om, han smider røret på. Det er ikke tilfældet, og DR får kritik for at sætte en lyd ind, som ikke fandt sted i*

*virkeligheden.*

*Pressenævnet har pålagt os at bringe ovennævnte meddelelse. Hele kendelsen fra Pressenævnet kan læses på nævnets hjemmeside [pressenaevnet.dk](http://pressenaevnet.dk)."*

Pressenævnet har samtidig pålagt den ansvarshavende redaktør på DR1 at offentliggøre kritikken i forbindelse med et dokumentarprogram mellem 20.30 og 21.30 eller lige før *TV-Avisen* kl. 21.30.

### **b. Ankesager for lytternes og seernes redaktør**

Ni ankesager blev afsluttet i 2. halvår 2014, og generaldirektøren valgte at følge alle indstillinger. I de syv af sagerne fik klageren helt eller delvist medhold.

De fire af klagerne havde retlig interesse og kunne altså også være gået til Pressenævnet. Det valgte ingen af dem.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid har været 31 dage.

Klage over artikler på dr.dk om mobildækning, bragt den 3.-10. juli 2014.

Afgjort den 21. august 2014. Medhold.

P4 Sjælland bragte i juli en række artikler på dr.dk om problemer med mobildækningen i yderområderne:

*"Dårlig mobildækning rammer demente", "Kommune går ind i kampen for bedre mobildækning", "Dårlig mobildækning var ved at koste fire-årig pige livet" og "SFO-børn må undvære strandtur på grund af ustabil mobildækning".*

Efterfølgende klagede direktør for Teleindustrien, Jakob Willer. Han mente, at webartiklerne var baseret på faktuelle fejl, og at kritikken burde være forelagt telebranchen.

Efter at redaktionen havde afvist klagers kritik, ankede Jakob Willer.

I sin indstilling kritiserede lytternes og seernes redaktør, at DR ikke havde forelagt kritikken for branchen inden offentliggørelse. Da Willer endelig blev citeret var det i første omgang forkert gengivet. I to cases var der ingen direkte kritik af telebranchen, men da de indgik i den samlede omtale, burde der være henvist til branchens generelle svar. Indstillingen

anbefalede endelig, at en artikel på DR's *Fejl & Fakta*-side omsummede webartiklernes fejl og mangler.

Klage over rubrikker på dr.dk, bragt den 23.-27. maj 2014.

Afgjort den 21. august 2014. Afvist.

DR Nyheder bragte i maj måned 2014 en række artikler på dr.dk om højreorienterede politikeres valgresultater ved valget til Europa-Parlamentet.

En bruger klagede efterfølgende over, at webartiklernes rubrikker favoriserede højrefløjen og dermed ikke levede op til DR's regler om objektivitet:

*"Geert Wilders skuffer ved EU-parlamentsvalget", "Nationalismen går sejrsmarch gennem Europa" og "Nynazister, aktivister og en krigshelt – mød de nye MEP'er".*

Efter at redaktionen havde afvist kritikken, ankede klager til lytternes og seernes redaktør, som afviste klagen. I konklusionen hedder det:

*"Kvaliteten af de kritiserede rubrikker kan diskuteres, men de bryder ikke med DR's retningslinjer for objektivitet. Det er nødvendigt med en vis frihedsgrad for rubrikker, og jeg finder det helt usandsynligt, at læserne på dr.dk har opfattet de omtalte rubrikker som en favorisering af højrefløjen. I sammenhængen fremgår det klart, at der blot var tale om en gengivelse af valgresultater. Jeg indstiller derfor, at klagen afvises."*

Klage over DR's brug af Facebook.

Afgjort den 10. september 2014. Delvist medhold.

Efter en længere korrespondance med DR kontaktede en bruger lytternes og seernes redaktør vedrørende sin utilfredshed med DR's brug af Facebook i programvirksomheden.

Brugeren klagede over, at man skal have en profil på et kommercielt og reklamefinansieret netværk som Facebook for at kunne få det fulde udbytte af DR's tilbud. Brugeren krævede derfor, at DR sørgede for, at man kunne få den samme information på dr.dk.

Klager fremhævede fire eksempler på indhold, som man udelukkende er



henvist til at finde på DR's Facebook-sider.

I behandlingen af klagen vurderede lytterne og seernes redaktør, at DR's praksis i hovedsagen lever op til DR's egne etiske retningslinjer på området:

*"På baggrund af udformningen af DR's etiske retningslinjer, har jeg intet grundlag for at kritisere, at der kan være svar, oplysninger mv. som man alene giver på en Facebook-side. Samtidig kan den store trafik på Facebook-siderne og de mange DR-historier, der her videresendes og dermed får væsentligt større udbredelse, tages som udtryk for, at der er tale om en velbegrundet redaktionel praksis. Derfor bør klagers hovedpåstand afvises.*

*Klager har yderligere anført fire eksempler på oplysninger og/eller debatter, der alene kan findes på DR's Facebook-sider. En gennemgang af de fire eksempler viser, at oplysningerne i flere tilfælde rent faktisk ligger på den relevante side på dr.dk. I andre tilfælde kan problemet let løses ved at forsyne en allerede eksisterende nyhedshistorie med et link til den relevante dokumentation. Endelig er der debat-problemet, som antagelig løses ved den snarlige relancering af debatten på dr.dk."*

Lytterne og seernes redaktør gav således klager medhold i, at der er eksempler på, at DR i praksis ikke lever fuldt op til sine egne principper, men fremhævede samtidig, at der er tale om problemer, der kan løses ved en række mindre justeringer.

Klage over artiklen *Kontant vinder injuriersag* på dr.dk.

Afgjort den 24. september 2014. Medhold.

Den 12. maj 2014 blev en række journalister fra magasinet *Kontant* på DR1 dømt for injurier i Østre Landsret. Sagen omhandlede en udsendelse fra 2009 om kritisable forhold omkring Andelsboligforeningen Ringertoften. Dommens konklusion blev omtalt af DR i en pressemeddelelse, der blev offentliggjort på DR's *Fejl & Fakta*-side, men pressemeddelelsen blev ikke samtidig offentliggjort på dr.dk/kontant, som til gengæld indeholdt en ældre artikel vedrørende DR's frifindelse i en byretsdom.

Det var Michael Christiani Havemann, der var advokat for

boligadministratorerne, der havde lagt sag an mod DR-journalisterne. Den 17. juli 2014 bad han derfor DR om at sikre, at DR's hjemmeside med artiklen om frifindelsen blev ajourført, så læserne med sikkerhed blev orienteret om, at DR er dømt for injurier i sagen. Efter at DR først rettede op på dette i august, klagede advokaten videre til lytternes og seernes redaktør over hele forløbet.

Lytternes og seernes redaktør gav advokaten medhold i klagen over manglende sletning/korrektion af artiklen og for langsom reaktion på krav om sletning/korrektion:

*"Klager har ret i, at forløbet ikke har været tilfredsstillende. Udover at beklage dette, bør DR i sin opfølgning sikre:*

- *Indskærpelse af DR's egne regler om hvordan man retter og opdaterer på nettet – herunder især at man ikke sletter sider, men retter eller forklarer på den samme web-adresse (URL)*
- *En intern præcisering af, at ferier ikke bør bruges som begrundelse for at udskyde rettelser. Vagthavende bør kunne lave indlysende korrektioner/rettelser."*

Klage over indslag om stewardesser i Aftenshowet, sendt den 16. september 2014. Afgjort den 8. oktober 2014. Delvist medhold.

Aftenshowet bragte den 16. september 2014 et indslag om stewardessers arbejdsvilkår i et historisk perspektiv, hvor Inge Correll medvirkede i et live-interview om sin tid som stewardesse for SAS i 1960'erne. Indslaget blev bragt i kølvandet på en konference om social dumping i luftfarten. Efter indslaget klagede pressechef i SAS, Trine Kromann-Mikkelsen, til DR over indslaget og over flere faktisk forkerte udtalelser.

I indstillingen får SAS delvist medhold i sin kritik. Det fremhæves, at det var DR's eget ansvar, at indslaget i høj grad endte med at handle om aktuelle forhold, og at det i det lys ikke var hensigtsmæssigt alene at bruge en live-gæst, der havde forladt faget for 40 år siden. Indslaget rummede endvidere et par fejlagtige oplysninger.

Svaghederne i indslaget indebærer imidlertid ikke noget brud på god presseskik eller DR's egne etiske regler. DR er heller ikke forpligtet til at

rette alle fejl i udsagn fra medvirkende. Man kan imidlertid vælge at bringe en præcisering. På den baggrund indstilles, at DR på siden *Fejl & Fakta* bringer følgende oplysninger under overskriften *"Fejl i indslag om danske stewardesser"*:

*"I Aftenshowet på DR1 den 16. september bragte vi et indslag med et tilbageblik på stewardessejob i 1960'erne. En del af indslaget kunne efterlade det indtryk, at SAS ikke har tjent penge i en årrække. Det er forkert. SAS-koncernen havde i sidste regnskabsår et overskud på ca. 355 millioner kr. Af et interview fremgik det, at SAS slet ikke bruger japanske stewardesser på ruter til Japan. Det er forkert. En del af kabinebesætningen er japansk på SAS-ruter til Japan."*

Da værten medvirker til at give et indtryk af indtjeningen, der kan misforstås, bør *Aftenshowet* en af de følgende aftener give denne oplysning i programmet:

*"I vores udsendelse den 16. september bragte vi et omdiskuteret indslag med et tilbageblik på stewardessejob i 1960'erne. En del af indslaget kunne efterlade det indtryk, at SAS ikke har tjent penge i en årrække. Det er forkert. SAS-koncernen havde i sidste regnskabsår et overskud før skat på ca. 355 millioner kr."*

Klage over *Feature: Spionen der skrev digte*, sendt den 17. juni 2014 på P1. Afgjort den 28. oktober 2014. Medhold.

P1 bragte den 17. juni 2014 en feature om Jörg Meyer, der i 1978 blev fængslet i isolation for at spionere for DDR. Featuren rummede blandt andet klip fra en ny forestilling og et interview med Jörg Meyer.

Efter indslaget klagede historiker Martin Jensen til DR over, at portrætteringen af Jörg Meyer var ukritisk og indeholdt faktisk forkerte oplysninger.

Indstillingen gav i hovedsagen klager medhold. I udsendelsen forklarede en speaker, at formålet med Berlinmuren var *"at beskytte DDR's indbyggere mod fascismen i vest."* Hvis en sådan påstand skal gengives, kræver det en meget klar kildeangivelse. DR bør derfor beklage, at påstanden helt utilsigtet kunne opfattes som en neutral speak.

I udsendelsen forklarede Jörg Meyer, at hans daværende kæreste ikke vidste, at hun medvirkede til spionage. Det burde imidlertid være fremgået af udsendelsen, at Østre Landsret i 1979 nåede til en helt anden konklusion, da den dømte Meyer og hans kæreste til henholdsvis seks års og halvandet års fængsel for spionage.

På den baggrund indstillede lytternes og seernes redaktør, at ovenstående korrektioner blev bragt på *Fejl & fakta*-siden, udsendelsessiden og i en webartikel om forestillingen.

Klage over Kulturknuserne, sendt den 29. august 2014 på P1. Afgjort den 13. november 2014. Delvist medhold.

I *Kulturknuserne* den 29. august 2014 på P1 indgik et indslag om cykelruten på Christiania, der var forsinket grundet vold, trusler og hærværk imod entreprenøren. I indslaget diskuterede et panel, hvorvidt samfundet fortsat skulle udvise tolerance over for fristaden. Efter indslaget klagede Lars Michael Myhre-Nielsen til DR over, at udsendelsen var ensidig og over, at værten som en kendsgerning slog fast, at Christiania stod bag trusler, vold og hærværk.

Efter at redaktionen havde afvist kritikken, ankede klager til lytternes og seernes redaktør, som i sin indstilling gav klager delvist medhold. I konklusionen hedder det:

*"I Kulturknuserne den 19. august retter værten en konkret beskyldning mod Christiania for at stå bag trusler, vold og hærværk. I den pågældende sag om anlæggelse af en cykelsti er der imidlertid pt. ingen, som er blevet hverken sigtet, tiltalt eller dømt. Christiania selv nægter medskyld og tager afstand fra truslerne og hærværket. På den baggrund bør DR beklage beskyldningen, som der ikke er ført bevis for. Denne beklagelse bør fremgå på DR's Fejl & fakta-side på dr.dk."*

Klage over DR's brug af Epinion-måling, bragt den 17. oktober 2014 i Radioavisen og på dr.dk. Afgjort den 29. december 2014. Delvist medhold.

Den 17. oktober 2014 bragte DR Nyheder hovedresultaterne af en Epinion-undersøgelse (udført for DR) om befolkningens holdninger til at stramme

reglerne for familiesammenføring.

Efter en længere korrespondance med DR og Epinion fastholdt en klager den 18. november 2014 overfor lytternes og seernes redaktør sin utilfredshed med DR's brug af meningsmålingen i Radioavisen og på dr.dk. Klagers anke var, at DR fandt det acceptabelt, at undersøgelsens repræsentativitetsdesign var en forretningshemmelighed, og at spørgsmål og svarmuligheder ikke var klare og gengivet præcist af DR.

I behandlingen af klagen vurderede lytternes og seernes redaktør, at der var et behov for større gennemsigtighed:

*"Et flertal i befolkningen, 62 procent, bakker op om regeringens planer om at stramme reglerne for familiesammenføringer," hed det i Radioavisen den 17. oktober i en gengivelse af en Epinon-rundspørge for DR.*

*Klageren har anført, at undersøgelsen var bygget på hemmeligholdte metoder og uklare spørgsmål, og at formidlingen var vildledende.*

*Indstillingen anerkender behovet for større åbenhed om undersøgelser som denne, men undlader at komme med krav til offentliggørelse af konkrete oplysninger om metoder mv.*

*Diskussionen om spørgsmålene og tolkningen af dem viser imidlertid, at det er relevant, at DR gør de konkrete spørgsmål og svarprocenter tilgængelige for offentligheden. Det er ikke holdbart, at sådanne DR-undersøgelser er genstand for offentlig debat uden at det er muligt at se de konkrete spørgsmål og svarprocenterne i de forskellige svarkategorier.*

*Derfor indstilles det, at DR finder en konkret løsning, som sikrer, at disse oplysninger er tilgængelige på dr.dk."*

Klage over Kontant: En tikkende bombe under gulvet, sendt den 13. november 2014 på DR1. Afgjort den 31. december 2014. Afvist.

Den 13. november 2014 bragte *Kontant* en udsendelse om ejerskifteforsikringer.

Efterfølgende klagede advokat Michael Christiani Havemann over udsendelsen på vegne af Dansk Boligforsikring (DBF). Klager kritiserede brugen og eksponeringen af Ejerskiftehjælpen og fandt, at deres vurderinger var gengivet forkert. Samtidig kritiserede klager gengivelsen af

en ankenævnstatsistik, der viste, at DFB havde relativt mange klagesager. Lytternes og seernes redaktør afviste de tre kritikpunkter med denne begrundelse:

*”Der er ikke i gennemgangen af sagen fundet grundlag for at betvivle Ejerskiftehjælpens faglighed, og der er ingen tegn på, at de er blevet forkert gengivet i udsendelsen. Den omtalte forsikrings sag er endnu ikke afsluttet, og den berørte familie har senest anmodet om et syn og skøn. Når sagen finder sin endelige løsning, bør DR på relevant vis informere om udfaldet. Vedrørende tallene fra Ankenævnet forklarer udsendelsen meget omhyggeligt, at den officielle statistik viser, at DBF har en overandel af ankenævns sager. Den forklarer samtidig, at DBF anfægter regnemethoden og har klaget over den til brancheorganisationen Forsikring & Pension. På grund af den grundige redegørelse for de modstridende vurderinger er der ikke grundlag for at kritisere udsendelsens fremstilling. Hvis DBF skulle få medhold i diskussionen i brancheorganisationen, bør DR på relevant vis informere herom.”*

### **C. Oversigt 2010-2014**

Der har siden 2010 været afgjort 130 ankesager i andet led i DR's klagesystem. Over halvdelen af sagerne har omhandlet berigtigelser, fairness og spørgsmålet om forelæggelse for de kritiserede.

I to af de 130 sager har generaldirektøren ikke fulgt indstillingen fuldt ud.

Det seneste eksempel er omtalt i beretningen for 1. halvår 2014 s. 7.

Sagsbehandlingstiden har alle år været under det halve af Pressenævnets.

På dr.dk/lsr findes et løbende opdateret ankesagsindeks, hvor alle sagerne er opdelt i tyve kategorier.

Tabel 5 nedenfor viser udviklingen år for år. Faldet i antal afgjorte sager de sidste to år skyldes et forsøg på at undgå den formelle ankeproces i flere af de sager, hvor der ikke er nogen udsigt til, at klager kan få medhold (se herom på s.9 i beretningen for 2. halvår 2013).

**Tabel 5. Ankesager for lytternes og seernes redaktør**

<b>År</b>	<b>Afgjorte sager pr. år</b>	<b>Helt el. delvist medhold</b>
2010	30	14
2011	35	11
2012	29	15
2013	17	6
2014	19	13
<b>Ankesager i alt</b>	<b>130</b>	<b>59</b>

-----