

Henvendelser til DR om  
programvirksomheden  
2. halvår 2005

Januar 2006  
Jacob Møllerup  
Lytternes og seernes redaktør i DR

## Indhold:

1. Sammenfatning	s. 3
2. Perspektivet	s. 4
3. Henvendelser i tal	s. 4
a. Lytter- og Seerkontakten mv.	s. 4
b. Redaktioner og afdelinger	s. 7
c. Anden dialog	s. 8
4. Gennemgang af klage temaer	s. 8
5. Klagebehandlingen	s. 22
a. Klagevejledninger	s. 22
b. Pressenævnssager	s. 22
c. Klagesager for Lytternes og seernes redaktør	s. 23

## 1. Sammenfatning.

Denne rapport er DRs halvårslige sammenfatning af henvendelserne fra brugerne. Henvendelserne om programvirksomheden er belyst med statistikker og en kvalitativ gennemgang - begge dele med særlig vægt på at belyse den kritik, som DR har modtaget. Samtidig rummer rapporten en gennemgang af DRs klagebehandling.

Lytter- og seerkontakten (LSK) har i 2005 modtaget knap 70.000 henvendelser. Herudover modtager DRs afdelinger og redaktioner mindst et tilsvarende antal.

En gennemgang af de skriftlige henvendelser til LSK viser, at lidt over 10 pct. er kritiske.

Rapporten gennemgår 25 typiske klage temaer fra det forløbne halvår. Overskrifterne er:

- Nazistisk happening i Parken.
- Transmissionen af Live-8 koncerterne.
- Koncert med Nick Cave på DR1.
- Serier der ikke sendes som ventet.
- Julekalender med Bamse.
- Anvendelse af (G)-symbolet.
- Antallet af genudsendelser.
- Programlægningen lige før og efter Børnetime
- Drømmehuse
- Dr. Ventegodt
- Præsident Bush' besøg i Danmark
- Manglende Pakistan-indsamling
- Kommunalvalget
- Beslutningen om lukning af Kanal 94 som regionalstation
- Prinsefødslen
- Pakkeleg
- Søgemaskinen på dr.dk
- Redesignet af dr.dk
- Nedskæringer på DR Klassisk
- DAB-dækningen
- Nedlæggelsen af DR Soft
- Web-radioens sendekvalitet
- Problemer med at høre tale med underlægningsmusik
- Nedlæggelse af lang- og mellembølge
- DR2 via parabol og overgangen til det digitale jordbaserede net.

Samtidig med denne rapport udsendes en halvårsberetning fra Lytternes og seernes redaktør. Efter drøftelse i DRs bestyrelse offentliggøres begge papirer på [www.dr.dk/etik](http://www.dr.dk/etik) .

## 2. Perspektivet

Den tætte kontakt til lytterne, seerne og DRs andre brugere er et af omdrejningspunkterne for de kommende års udvikling i DR.

Kontakten og dialogen falder i fire hovedgrupper:

- For det første er der det store løbende arbejde med systematisk at undersøge brugernes vurderinger og forbrug: Daglig spørges 2.200 gennem tv-meter undersøgelserne, Gallups Radioindex bygger på rundspørger til ca. 26.000 på årsplan og i andre undersøgelser og fokusgrupper spørger DR andre 10.000 til råds. Hertil kommer jævnlige rundspørger til udvalgte dele af DR Panelets 36.000 medlemmer.

- For det andet er der DRs konkrete dialog med lyttere og seere: Det handler dels om de 70.000 henvendelser, der (i 2005) kom via Lytter- og Seerkontakten men samtidig i voksende omfang og så om alle de henvendelser, der går direkte til redaktioner og medarbejdere - rækkende fra spørgsmål og kritik til ønsker, tip og nye programforslag.

- For det tredje handler det om en hurtig og præcis behandling af egentlige klager - og om en effektiv kommunikation af hvad DR svarer og af hvilke konsekvenser, man drager.

- For det fjerde handler det om alle de andre input, som DR løbende får fra debatter - både i andre medier og på møder og i dialogfora, men i voksende omfang også gennem de mange debatter på dr.dk, via sms og gennem nye interaktive tjenester. De kommende år vil samtidig byde på en kraftig vækst i brugergenereret indhold rundt omkring på DRs mange platforme.

I det omfang dialogen udfolder sig - med alle de nye kilder, nye platforme og nye teknologier - kan seerne og lytterne få større indflydelse på programmer og tjenesters form og indhold og få et langt større udbytte af DR.

## 3. Henvendelser i tal.

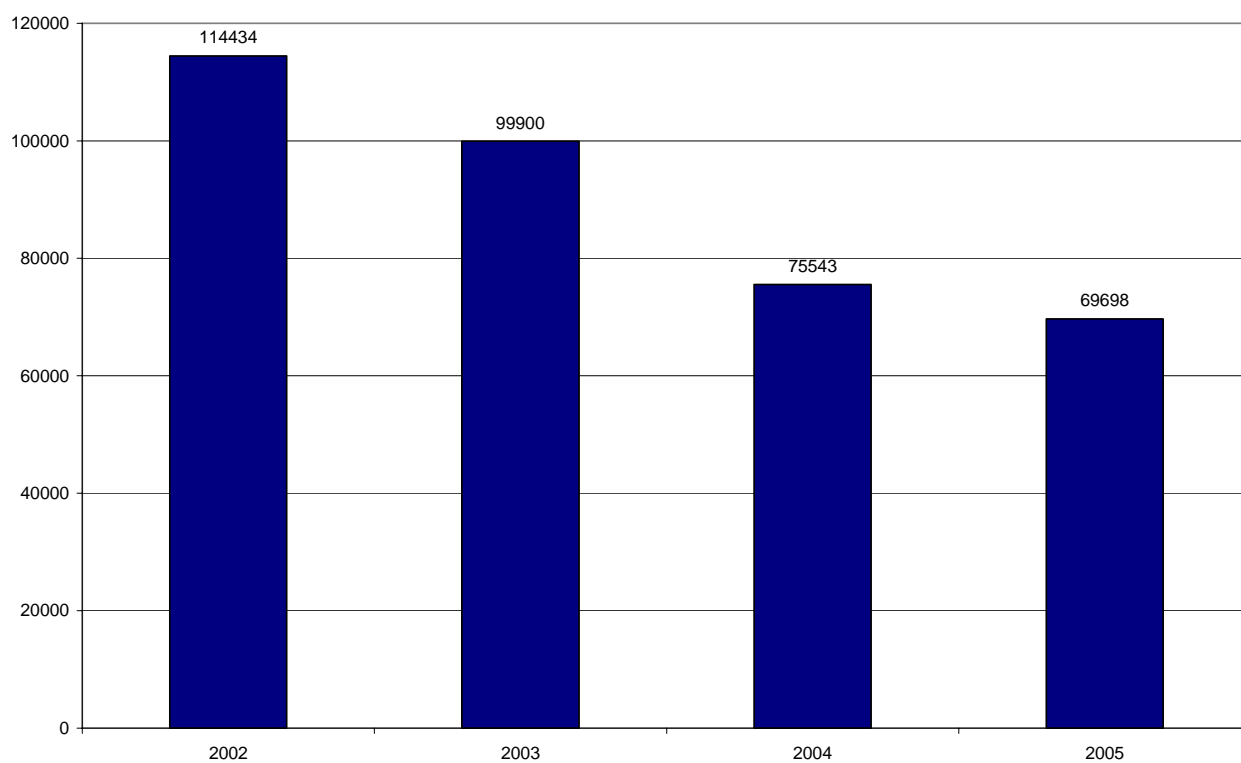
Selvom der ikke findes en sikker totalopgørelse over alle henvendelser til DR om programvirksomheden bliver overblikket gradvist bedre.

Andet halvår 2005 bød på 41.213 henvendelser til Lytter- og Seerkontakten (LSK). Et skøn over henvendelser til afdelinger og redaktioner tyder på at de mindst har et tilsvarende antal henvendelser.

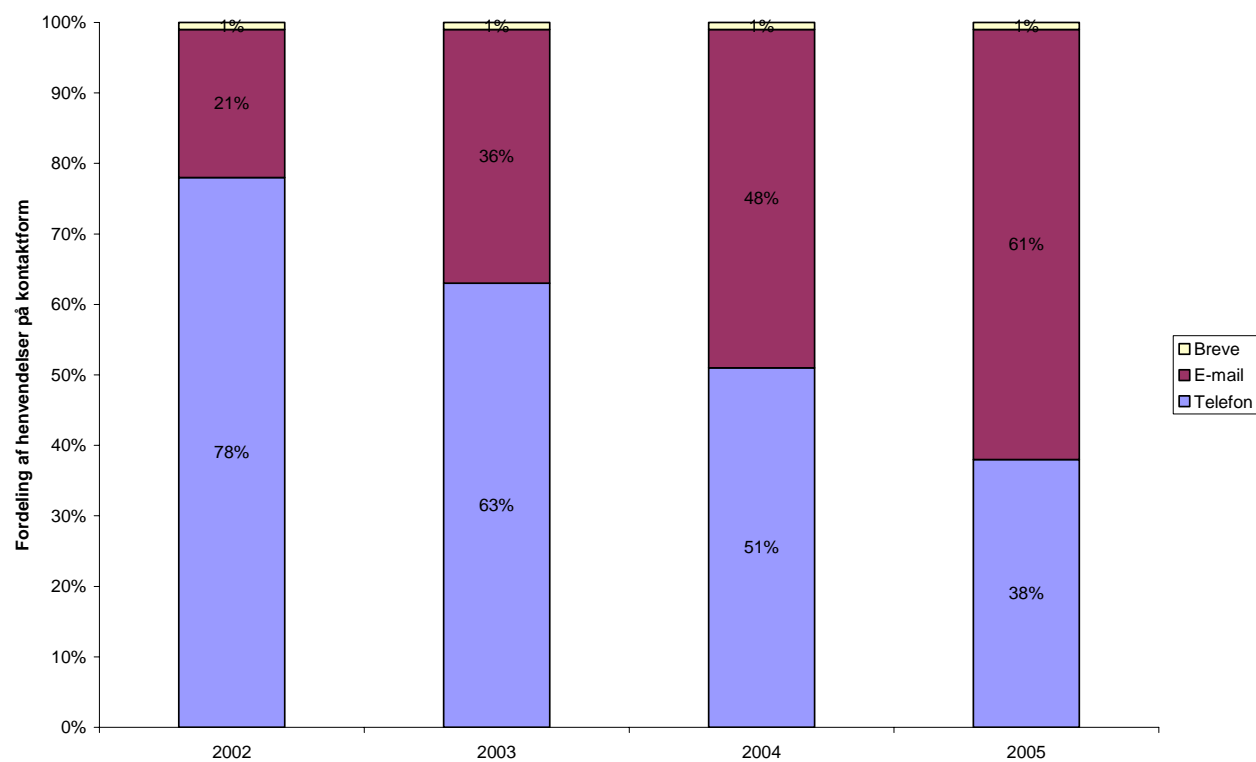
DR Nyheder har alene registreret omkring 9.000. Blandt DRs andre programproducerende afdelinger har alene de ti modtaget ca. 20.000 henvendelser fra lyttere, seere og web-brugere. Hertil kommer, at mange tusinder har henvendt sig til DR i form af indlæg på de af dr.dk's debatfora, der direkte handler om programmer og tjenester.

### **a. Lytter- og Seerkontakten mv.**

Efter at have været vigende det sidste par år er antallet af henvendelser til LSK steget til 41.213 i 2.halvår, således at tallet for hele 2005 bliver på knap 70.000 (se figur 1).



Figur 1. Antal henvendelser via Lytter- og Seerkontakten



Figur 2. Henvendelser via Lytter- og Seerkontakten - fordelt telefon og mail mv.

På tre år er andelen af e-mails vokset fra ca. 20 pct. til nu ca. 60 pct.(se figur 2).

Langt de fleste henvendelser er fortsat positive og kommer i form af spørgsmål om udsendelser, medvirkende, musik, praktiske problemer osv. Over halvdelen handler om tv. På tv-siden alene er der det sidste halvår kommet ca. 2500 ønsker og ideer til programmer. De gennemgås løbende af chefredaktionen.

Af henvendelserne til LSK i 2.halvår er over halvdelen modtaget via det web-baserede "Kontakt DR"-system eller via almindelig e-mail. En gennemgang viser, at lidt over 10 pct. af disse må betegnes som kritiske.

Blandt "Kontakt DR"-henvendelserne er de 3.769 modtaget som "kommentarer" - resten er spørgsmål, ideer og ønsker. Der er foretaget en særlig gennemgang og rubricering af alle disse kommentarer - resultatet fremgår af tabel 1. En tilsvarende fordeling er lavet for de 439 henvendelser, der er modtaget via de forskellige direktørområdets journaler.

**Tabel 1**

Fordelingen af udvalgte henvendelser	2. Halvår 2005	
	Henvendelser til direktionen mv.	Kommentarer til Kontakt DR
Unfair og tendentiøs dækning	55	271
Partisk valgdækning	3	21
Krav om berigtigelse	8	18
Klager fra medvirkende	5	1
Voldsomme effekter	20	135
Ærekrænkelser	10	71
Upassende sprog	2	30
Utroværdige DR konkurrencer	3	73
Skjult reklame, Sponsorering	4	31
Kritik af DRs klagebehandling	4	12
Manglende oplysning om (G)	0	10
Andre	21	24
<b>Antal henvendelser vedrørende programetik i alt</b>	<b>135</b>	<b>697</b>
Kritik af tekniske problemer, manglende opdateringer, mv.	23	394
Generelle udsagn vedrørende DR - Kritiske	152	1180
Kritik af omfanget af egenreklame	6	15
Kritik af omfanget af genudsendelser	10	87
<b>Kritiske i alt</b>	<b>326</b>	<b>2373</b>
Generelle udsagn vedrørende DR - Positive	7	356
Øvrige kommentarer	106	1040
<b>Antal henvendelser i alt</b>	<b>439</b>	<b>3769</b>

Kilde: LSK og journalerne

Som det fremgår af tabel 1 handler godt 30 pct. af de kritiske henvendelser om temaer, som er omfattet af DRs programetik. Heraf er de tre største emnegrupper unfair eller tendentiøs dækning (426), voldsomme effekter (155) og ærekrænkelser eller blasfemi (81).

Da denne statistik foreløbig kun foreligger for to halvår, er der ikke lavet sammenligninger. For en nærmere diskussion af den konkrete kritik henvises til afsnit 4: "Gennemgang af typiske klage-temaer" og afsnit 5: "Klagebehandlingen".

## b. Redaktioner og afdelinger

De fleste af DR's redaktioner og enheder foretager ikke systematiske registreringer af de kritiske henvendelser. En af undtagelserne er DR Nyheder, hvor der for flere af de centrale redaktioner foregår en koordineret behandling af indkomne klager og kommentarer. På TV Avisen er der f.eks. en ugentlig opsamling af seernes kritik i et internt nyhedsbrev.

**Tabel 2**  
**Skriftlige henvendelser til DR Nyheder, 2.halvår 2005.**

Redaktion	Antal	Format
Nyhedsdirektøren	81, heraf 19 klager	56 mails, 25 breve
TV AVISEN	Ca. 760	735 mails, ca. 25 breve
Radioavisen	Ca. 40	Fortrinsvis mails
Online	Ca. 750	Fortrinsvis mails
Sporten (radio, tv, online)	119	Fortrinsvis mails
Kontant	Ca. 3500	Fortrinsvis mails
Dagens Danmark	Ca. 1500	Fortrinsvis mails
Øvrige magasiner (radio og tv)	Ca. 2250	Fortrinsvis mails
I alt	Ca. 9000 henvendelser	

Kilde: DR Nyheder.

Et magasin som Kontant efterspørger - med held - aktivt input og kommentarer fra seere og web-brugere. Således får magasinet omkring fire gange så mange henvendelser som hele den løbende nyhedsformidling i TV Avisen og radioavisen.

Få afdelinger er så privilegerede som TV-Drama, der som den største kategori af henvendelser typisk modtager flere hundrede lykønskninger og takkeskrivelser på et halvår. En stor programproducerende afdeling som DR Kultur angiver samlet at modtage ca. 3000 henvendelser i løbet af halvåret - fordelt på 18 forskellige programmer. DR Klassisk har modtaget godt 600 - med spørgsmål og vurderinger af den spillede musik som hovedemne. DR Musik og Medier - der står for 13 af net- og DAB-kanalerne har siden starten i maj modtaget ca. 1400 henvendelser. I DR Journalistik og Underholdning - der laver P3 - har man i halvåret fået knap 4000 henvendelser.

På DR Østjylland et skønnet ca. 4000 henvendelser - DR Fyn og DR Regionalen vurderer begge, at tallet ligger omkring 3.000.

### c. Anden dialog.

Mange nye former for interaktivitet og dialog er fortsat i hastig fremmarch (se også rapporten fra 1.halvår på [www.dr.dk/etik](http://www.dr.dk/etik)).

Der er selvfølgelig det kendte grundlag i form af løbende seriøs meningsudveksling i dialogfora, med Lytter- og seerorganisationer og i organiserede debatrunder som under "DR ikke som de andre"-kampagnen.

Samtidig er der en stærk udvikling indenfor meget overkommelige muligheder for at spørge DRs brugere til råds i stor skala - bl.a. med målrettede web-spørgeskemaer. Og vil man f.eks. lodde DAB-stemningen kan blot en hurtig gennemgang af debatten på [www.dr.dk/DAB](http://www.dr.dk/DAB) give en klar pejling. Det var således meldingerne om den massive kritik herfra i dagene omkring nytår, der fik DR til at omgøre beslutningen om at lukke DR Soft. Omkring 1000 DAB-indlæg blev skrevet i løbet af ti dage - først med en hård og ofte indædt kritik af DR og derefter med stor glæde over, at protesterne blev hørt.

Billedet af den aktive bruger kunne også ses på valgdagen - knap en halv million danskere brugte valgsiderne (10 sider hver i gennemsnit) på [www.dr.dk](http://www.dr.dk) og læste om de lokale kandidater og deres skæbne.

Et pudsigt eksempel på det brugergenererede er seernes egne snebilleder. De blev i juledagene hentet frem over 10.000 gange om dagen - og var dermed mere sete end DRs egne nyhedsbilleder.

Selvom der fra mange forskellige områder - dokumentar, videnskab, regionaldækning, undervisning, spil, sport, politik, musik osv. - kan hentes talrige gode eksempler på nye former for dialog og interaktivitet, viser DRs imageundersøgelser fortsat, at DR ikke i tilstrækkelig grad lever op til at være åben overfor lytternes og seernes ønsker og behov. Kun godt en tredjedel af de adspurgte fandt i 2005-undersøgelsen, at DR fungerede godt eller fortræffeligt i den henseende.

## 4. Gennemgang af klagetemaer

Som supplement til omtalen af de kritiske henvendelser, er der lavet en særlig gennemgang af 25 klagetemaer, der har været aktuelle i det forløbne halvår. De er udvalgt på basis af de kritiske kommentarer og breve (jf. tabel 1) samt på de henvendelser, Lytternes og seernes redaktør i øvrigt har modtaget - eller fået kendskab til i årets løb. Herunder trækker listen også på den løbende registrering af kritiske henvendelser, der foretages i DR Nyheder, på en rundspørge til de andre direktørområder og på rapporter fra Lytter- og Seerkontakten.

Sager der er grundigt omtalt i afsnit 5. "Klagebehandlingen" er så vidt muligt udeladt her. Det gælder i dette halvår primært diskussionen om programserien "Stormslag" (se s. 25).

Der er flere typer kritik, som listen ikke afspejler. Det gælder f.eks. de mange - men meget forskellige - kritiske bemærkninger, der modtages i forbindelse med konkrete nyhedsindslag eller interviews. Således er kritik af partiskhed og manglende fairness jævnligt forekommende - men i vidt forskellige sammenhænge. Der er ofte kritik - og ros - til studieværterne, men der har ikke i halvåret været noget klar trend. Kritik af forkert eller upassende sprog er også jævnlig forekommende.

Den nedenstående liste afspejler heller ikke mange af de henvendelser, hvor kritikken er meget generel. Det skal endelig understreges, at det for udvælgelsen ikke har været et krav, at det skal handle om mulige brud på DRs programetik.

Rækkefølgen er tilfældig.

### **Nazistisk happening i Parken**

Baggrund:

I forbindelse med fodboldlandskampen Danmark-England den 17. august 2005 var der før kampen - under afspilning af den danske nationalmelodi - en episode, hvor tre personer i nazi-beklædning løb ind på banen. Det viste sig efterfølgende, at der var tale om medarbejdere fra Angel Productions. Det pågældende selskab var på det tidspunkt ved at forberede en ny række udsendelser til DR2 i serien "Den halve sandhed". Denne forbindelse til DR gav anledning til mange vrede henvendelser og klager.

Svar på kritikken:

DR2 chefredaktion svarede, at DR intet havde at gøre med happeningen. Ideen havde været forelagt DR på et idemøde, men DR havde allerede da afvist ideen og understreget, at det var en dårlig idé at gennemføre happeningen. Chefredaktionen forsikrede samtidig klagerne om, at optagelserne fra Parken aldrig ville blive brugt af DR.

Konsekvens og opfølgning:

Det er blevet indskærpet overfor produktionsselskabet, at det er uacceptabelt for DR at blive sat i forbindelse med happenings, som DR på forhånd klart har taget afstand fra.

### **Transmission af Live 8 - koncerterne**

Baggrund:

Den 2. juli sendte DR1 og DR2 fra kl. 15 til kl. 02 transmissioner fra de store Live 8-koncerter. Snesevis af vrede seere reagerede mod, at de to kommentatorer i en række tilfælde snakkede "ind over" musiknumrene og talerne. Klagerne fandt ikke mindst, at kommentarerne var ude at trit med ånden i arrangementet og den alvorlige situation i Afrika.

Svar på kritikken:

DR tog kritikken til efterretning men forklarede, at værterne havde haft vanskelige arbejdsbetin- gelser, da arrangørerne af koncerterne undervejs lavede mange afvigelser fra det planlagte pro- gram.

Konsekvens og opfølgning:

Der er ingen direkte konsekvenser, men erfaringerne bruges i det løbende arbejde med at sikre den optimale afvikling af live-transmissioner.

### **Koncert med Nick Cave på DR1**

Baggrund:

DR1 transmitterede den 25. september fra Operaen i København overrækkelsen af Kronprinspar- rets Kulturpris. En del af arrangementet var en koncert med den australske rockstjerne Nick Ca- ve. Det havde en fremtrædende plads i foromtalen og i DRs egenreklamer, at der var li- vetransmission fra Nick Caves optræden. men p.gr.a en forsinkelse i afviklingen af arrangemen- tet endte det med, at der kun blev sendt et nummer, før transmissionen måtte afbrydes til for- del for TV Avisen kl. 21.00. Det gav vrede reaktioner fra seere, der havde forventet langt mere.

Svar på kritikken:

DR beklagede meget, at der p.gr.a. forsinkelsen kun var sendt et nummer. Chefredaktionen love- de at undersøge mulighederne for at sende mere - og det lykkedes kort efter at finde plads i sendeplanen til alle de tre Nick Cave-numre, DR havde købt rettighederne til.

Konsekvens og opfølgning:

Cave-sagen har skærpet opmærksomheden omkring problemet med, at en trailer overekspone- rer et mindre element i en udsendelse.

### **Serier der ikke sendes som ventet**

Baggrund:

Ved flere lejligheder i det forløbne halvår har der været mindre klage-runder p.gr.a. den måde, hvorpå populære serier er blevet genudsendt. I sommermånederne startede en genudsendelse af Taxa og Landsbyhospitalet. Det var fra starten tanken, at der skulle genudsendes 7 afsnit. Alle 7 planlagte genudsendelser blev gennemført. Da serierne stoppede igen primo august - midt i gen- udsendelsesforløbet - gav det snesevis af kritiske henvendelser. Især var der vrede over det som nogle seere havde oplevet som et uventet stop for Taxa-serien. Klagerne henviste til, at der var blevet spottet en del for serierne.

Svar på kritikken:

DR har beklaget, at nogle seere fejlagtigt havde fået den opfattelse, at serierne ville blive vist i sin fulde længde. Det var på intet tidspunkt planlagt. Det sker med mellemrum, at planerne i DR - for at tage højde for seerreaktioner eller andre udefrakommende emner - flytter programmer.

Det kan også ske, at en planlagt serie udskydes eller forkortes. Men det var ikke tilfældet her. . Det var på den baggrund særlig ærgerligt, at en del seere troede, at man var i gang med en genudsendelse af hele forløbet.

Konsekvens og opfølgning:

TV vil overveje markedsføringen omkring genudsendelser af dele af serier og for at undgå, at seerne bliver bibragt en fejlagtig opfattelse. Det gælder særligt genudsendelsesforløb for så populære serier.

### **Julekalender med Bamse**

Baggrund:

Der er alene via LSK kommet ca. 60 kritiske henvendelser i forbindelse med julekalenderen Bamses Julerejse. Kritikken går bl.a. på, at der er tale om en genudsendelse af en kun fem år gammel kalender - og at flere af elementerne i den nye introduktion før Bamse ikke egner sig for små børn: Studieværten bruger voksenhumor, opfører sig for vildt og optræder i en "Ryd Lortet"-trøje, lyder klagerne.

Svar på kritikken:

At meget populære julekalendere genudsendes er netop blevet efterlyst af mange seere. Traditionen er, at det ikke kun er børnemålgruppen, der vælger at følge julekalenderen gennem december måned. Da Bamses Julerejse er dedikeret til de alleryngste, valgte vi i år en nyudviklet ramme, der skulle omfatte en større del af familien. DR har taget til efterretning, at en del forældre ikke synes, at den nye introduktion er egnet for mindre børn, men har samtidig fået langt flere positive tilbagemeldinger fra folk, der har nydt Brunos julestue. Mange har efterfølgende spurgt om mulighederne for at få flere programmer med Bruno. Til orientering kan nævnes, at 83 % af de 8-12 årige valgte at kigge med på Julekalenderen og at sharen i hele befolkningen var 37 %.

Konsekvens og opfølgning:

Genudsendelser af DRs julekalendere vil fortsat være en realitet ca. hvert andet år. Både p.gr.a. økonomi og tradition. Vi får fortsat mange ønsker om gensyn - højst på ønskelisten ligger "Jul i Gammelby". Vi ønsker fortsat at genudsende julekalendere med en ny og samlende ramme, der opdaterer kalenderåbning og helhedsoplevelsen.

### **Anvendelsen af (G)-symbolet**

Baggrund:

En del seere har svært ved at finde ud af, hvornår der er tale om en genudsendelse. Det giver løbende anledning til irritation og kritik, når seere fejlagtigt har troet, at der var tale om en nyproduktion. Det forvirrer en del af DRs brugere, at DR f.eks. ikke bruger (G)-symbolet, når "Hit med sagen" fra sidste år sendes igen. Når en udsendelse, der har været vist på DR1 eller DR2 vises igen på den anden kanal kort tid efter, anvender DR heller ikke (G)-symbolet.

Svar på kritikken:

DR oplyser normalt nederst i sine programoversigter, hvornår udsendelsen har været bragt første gang. Forvirring herom skyldes således typisk, at oplysningen tit udelades af aviserne, der i takt med det øgede antal kanaler kun bringer mere kortfattede programoversigter. I eksemplet med "Hit med sagen" var det imidlertid en fejl, at der ikke var brugt et (G).

Konsekvens og opfølgning:

Der er igangsat et internt arbejde for at sikre, at de to kanaler bruger de samme principper for oplysninger om genudsendelser - herunder anvendelsen af (G)-symbolet.

### **Antallet af genudsendelser**

Baggrund:

Sommeren bød på en ny runde med udbredt kritik af antallet af genudsendelser. Der var typisk tale om en generel kritik fra folk, der følte, at de havde set det hele på forhånd - og derfor fandt at de ikke fik "nok for licensen".

Svar på kritikken:

DR understregede, at antallet af nye udsendelser var fuldt på højde med tidligere år. De fleste henvendelser DR får, handler faktisk om ønsker om genudsendelser. De imødekommes bl.a. om sommeren, når seertallene traditionelt er lave.

Konsekvens og opfølgning:

Det er ikke tilfredsstillende, at der efter en lang årrække med en voldsom merproduktion for en uændret licensbetaling fortsat er så mange, der klager over antallet af genudsendelser og over at man "får for lidt for licensen". Det afspejler et behov for bedre information om, hvordan DR arbejder.

### **Programlægningen lige før og efter Børnetimen.**

Baggrund:

Småbørnsforældre klager jævnlig - ofte i meget vrede vendinger - til DR over manglende hensyn til de små børn i forbindelse med udsendelser, trailere og indslag, der vises lige før eller lige efter dagens faste udsendelser for de mindste. Disse klager falder i tre hovedgrupper: 1. Placeringen af klart børne-uegnede trailere lige før eller efter børnetimen. 2. Anvendelse af stærke billeder i starten af TV Avisens 18.30-udsendelse. 3. Placering af ungdomsprogrammer med klart børne-uegnet indhold i de sene eftermiddagstimer.

Svar på kritikken:

De fleste klager over trailerplaceringerne har fået medhold. Det samme gælder en del af klagerne over stærke billeder i TV Avisen 18.30. Vedr. ungdomsudsendelser har DR typisk fastholdt, at

det også på disse tidspunkter er forældrenes ansvar, hvad børnene ser - og at ungdomsprogrammer også kræver en sendetid, der er velegnet til den målgruppe. Også her er der brug for kendte og faste sendetider - på tidspunkter hvor mange af de unge er hjemme.

Konsekvens og opfølgning:

Et nyt system for trailermærkning er under indkøring - det skal bl.a. sikre, at der ikke kommer børne-uegnede trailere omkring Børnetimen. TV Avisen har bestræbt sig på at undgå de stærke billeder i starten af 18.30-udsendelsen og der er overvejelser om at ændre forløbet op til aftenens første TV Avis. Endelig arbejdes der på at synliggøre specielt provokerende indhold i programoversigterne, når det drejer sig om de til tider hotte ungdomstemaer.

## **Drømmehuse**

Baggrund:

DR1 viste i efteråret programserien Drømmehuse, hvor seerne i seks afsnit fulgte tre familiers oplevelser og problemer med at få bygget et hus lige efter deres hoved. Programmet var produceret af Deluca Film og gav stort set ikke anledning til seerkritik, da det blev sendt første gang. Ved afslutningen af serien henvendte en af de medvirkende sig til DR med beskyldninger om, at udsendelsen dækkede over et forretningsmæssigt samarbejde mellem Deluca Film og en af de andre medvirkende. Kritikken blev bragt i flere aviser - og gav derefter anledning til en del kritiske henvendelser og omtale.

Svar på kritikken:

Efter flere undersøgelser måtte DR konkludere, at det var korrekt, at en af de medvirkende havde økonomiske interesser i en bog, som Deluca efter aftale med DR udgav i forlængelse af serien. Den samme medvirkende havde også været involveret i udviklingen af tv-konceptet. Begge dele var undervejs holdt skjult for DR og de øvrige medvirkende. Dette brud på DRs programetik - som Deluca var forpligtet til at overholde - blev straks beklaget i en pressemeddelelse, hvor DR samtidig oplyste, at serien ikke ville blive genudsendt. En af de andre medvirkende har specifikt klaget over, at han selv er blevet urimeligt omtalt i serien. Denne klage har DR afvist - sagen er nu indbragt for Pressenævnet.

Konsekvens og opfølgning:

DR har understreget kraftigt overfor produktionsselskabet, at forløbet har været helt uacceptabelt. For at understrege vigtigheden af DRs programetik har tv-direktør Lars Grarup taget initiativ til at samle alle DRs eksterne tv-producenter for at sætte yderligere fokus på de værdier som er det grundlæggende fundament for DRs virke.

## **Dr. Ventegodt**

Baggrund:

I den 27. november bragte Magasinet Søndag på DR1 et langt indslag om lægen Søren Ventegodt og hans behandlingsmetoder. En psykiater fra Rigshospitalet rettede meget hård kritik mod Ventegodt, som han beskylder for alvorlig fejlbehandling. Samtidig viste DR1 udsnit af optagelser med skjult kamera, hvor en kvindelig journalist fra Ekstrabladet er i konsultation hos Ventegodt under foregivelse af at være patient. Indslaget afsluttedes med en debat i studiet med deltagelse af Søren Ventegodt. Indslaget vakte stor opsigt og Ventegodts praksis blev undersøgt af Sundhedsstyrelsen, der endte med at overgive sagen til politiet og fratage ham autorisationen - foreløbig mens sagen undersøges. Samtidig blev der imidlertid fra seere og i den offentlige debat rejst kritik af DR for brug af skjult kamera, for samarbejdet med Ekstra Bladet og for at stramme historien gennem en vildledende tekstning og en misvisende udlægning af, hvad journalisten havde sagt til Ventegodt.

Svar på kritikken:

DR Nyheder har svaret, at man betragter indslaget om Ventegodt som både stærkt relevant og velbegrunderet - og henvist til at de rejste problemer nu undersøges af myndighederne. DR har imidlertid beklaget to ting i indslaget: Dels en fejl i tekstning hvor et manglende "om" kan give et forkert indtryk. Og dels at man ikke bragte det klip fra de skjulte optagelser, hvor journalisten får nej på sit spørgsmål til Ventegodt: "Altså, tror du det kunne hjælpe, hvis jeg f.eks. gik i seng med dig."

Konsekvens og opfølgning:

Sagen har givet anledning til interne debatter - bl.a. om samarbejdet med Ekstra Bladet i sådanne sager. Søren Ventegodt har indbragt sagen for Pressenævnet.

## **Præsident Bush' besøg i Danmark**

Baggrund:

Da USA's præsident Georg W. Bush den 5.-6-juli 2005 besøgte Danmark, leverede DR en meget omfattende dækning med mange timers ekstra-udsendelser og live-transmissioner. Det førte til omkring et halvt hundrede kritiske henvendelser - helt overvejende fra seere, der fandt, at dækningen var præget af en overdrivelse af besøgets betydning, en alt for næsegrus beundring for den besøgende og for lidt fokus på den politiske substans. En del klager gik samtidig på en mangelfuld og meget negativ dækning af en protestdemonstration i København.

Svar på kritikken:

DR Nyheder svarede, at man netop havde benyttet lejligheden til at invitere en række kommentatorer i studiet og diskutere Bush' politik og embedsførelse - og dermed også sat fokus på det politiske indhold. Samtidig fastholdt DR, at et besøg af denne karakter ikke kun er en politisk begivenhed, men også en unik mulighed for at fortælle om alle de forberedelser, den kolossale stab af mennesker og hele den logistik, som er nødvendig, når verdens mægtigste statsleder bevæger sig rundt i verden. DR ser det som sin opgave både at formidle oplysning og oplevelse i dækningen af et sådant besøg.

Vedr. dækningen af protestdemonstration blev der svaret, at demonstrationen kun var en lille del af det, der skete den dag, og at den blev omtalt i TVA samme aften, som den foregik.

Konsekvens og opfølgning:

Seernes kritik har været brugt og diskuteret i forbindelse med den interne efterkritik.

### **Manglende Pakistan-indsamling**

Baggrund:

I ugerne efter jordskælvskatastrofen fik DR en del henvendelser fra folk, der efterlyste, at DR lavede en indsamling til fordel for ofrene. Mange henviste til, at katastrofen var lige så alvorlig som tsunamien i julen 2004.

Svar på kritikken:

DR er løbende under pres for at medvirke til mange indsamlinger til vigtige formål. Derfor har DR udviklet et klart regelsæt. Det indebærer bl.a., at der kun gennemføres ét stort årligt indsamlingsshow - det sker i samarbejde med indsamlingsorganisationernes fællesorganisation - ISO-BRO. Pakistan-katastrofen har dog gjort, at DR ekstraordinært medvirkede til en række indsamlinger i radioen. Da der blev lavet en større ekstraordinær indsamling efter tsunamien skyldtes det, at der her var en helt særlig opbakning til formålet i befolkningen.

Konsekvens og opfølgning:

DR vil søge at bevare et samarbejde med ISOBRO, dels for at sikre at medvirkende indsamlingsorganisationer lever op til etiske og økonomiske krav, og dels for samle indsamlingsaktiviteter i få betydningsfulde events.

### **Kommunalvalget**

Baggrund:

DR havde en meget omfattende og alsidig dækning af kommunalvalget i november 2005 - med store satsninger på både tv, radio og nettet - og med en omfattende dækning både nationalt og regionalt. På selve valgaftenen koncentreredes dækningen imidlertid om de store byer. DR Nyheder fik ca. 25 kritiske henvendelser - og et tilsvarende antal ringede til LSK for at aflevere kritikken. Det eneste hovedtema var, at dækningen havde været for ensidigt orienteret mod de største byer. Andre gik med meget forskellige vinkler på manglende upartiskhed i konkrete indslag.

Svar på kritikken:

Vedr. prioriteringen af de store byer i dækningen på valgaftenen blev der svaret, at de store byer jo ofte er en strømpil for, hvordan valget som helhed går for partierne. Samtidig var der dog også udvalgt seks mindre kommuner over hele landet, hvor udfaldet af forskellige grunde var særligt interessant. Endvidere blev der løbende formidlet nyheder og resultater fra alle kommuner via crawler og grafik. Den spredte kritik af enkeltindslag blev besvaret individuelt.

Konsekvens og opfølgning:

En del af de konkrete punkter er brugt i efterkritikken - men overordnet betragtes valgdækningen som vellykket.

### **Beslutningen om lukning af Kanal 94 som regionalstation**

Baggrund:

Som led i omlægningen af DRs regionale og lokale dækning, blev det i september meddelt, at Kanal 94 i Vejle lukkes som regionalstation. Det har ført til mange protester fra Trekantsområdet - både i form af klager til DR og i form af en offentlig debat. Klagerne er bl.a. kommet ind i form af en snes henvendelser til DRs ledelse og et par hundrede sendt direkte til Kanal 94. Hertil kommer kritik sendt via "Kontakt DR" og kritik i form af lokale underskriftsindsamlinger (813 underskrivere) og debat i aviser mv. De fleste fremhæver, at de er afhængige af en lokalradio af høj kvalitet og protesterer mod nedlæggelse den mest lyttede lokalradio - som for mange er en erstatning af lokalaviser. Trafikinformationen er også meget populær.

Svar på kritikken:

DR har beklaget, at lukningen af DR Vejle som organisatorisk enhed, bliver oplevet som en forringelse. I DRs svar slås det fast, at der ikke bliver tale om en forringelse af dækningen i Trekantsområdet. Lukningen af DR Vejle skal derimod ses som en del af et generelt ønske DR har om at komme tættere på danskerne.

Konsekvens og opfølgning:

Samtlige henvendelser og input indgår i det videre arbejde med at konkretisere den nye regionale struktur - i en løbende dialog med repræsentanter for brugerne. Der planlægges bl.a. et møde mellem DR og borgmestrene i trekantsområdet indenfor den kommende måned.

### **Prinsefødslen**

Baggrund:

DR Nyheder modtog ca. 30 henvendelser om dækningen af den kongelige fødsel den 15. oktober. Ca. 2/3-del af disse var klager over, at dækningen var for massiv. T

Svar på kritikken:

DR fremhævede, at fødslen af en tronfølger i sagens natur kun forekommer en gang pr. generation, og derfor berettiger en særlig omtale, ikke kun af selve begivenheden, men også af de ritualer og fejringer, der omgiver den, reaktioner fra det officielle og folkelige Danmark, osv. Til daglig har Kongehuset en begrænset plads i DRs nyhedsudsendelser, men ved en begivenhed som denne må TV AVISEN være til stede med en omfattende journalistisk dækning.

Konsekvens og opfølgning:

Der arbejdes målrettet med at videreudvikle den journalistiske kvalitet i forbindelse med dækningen af disse store begivenheder.

## **Pakkeleg**

Baggrund:

For anden jul i træk blev pakkeleg en kæmpesucces. Over 250.000 var med i spillet, der samtidig er en god introduktion til dr.dk i kraft af de spørgsmål, der skal besvares undervejs. Det lykkedes at forhindre gentagelser af problemet fra sidste år, hvor pakker blev stjålet af en hacker. Men der er stadig i hundredevis af klager over for få præmier og over tekniske problemer.

Svar på kritikken:

DR har beklaget, at afviklingen af spillet i opstartsperioden har været præget af overbelastede servere og relaterede tekniske problemer.

Konsekvens og opfølgning:

Spillet er ramt af succes. Skal det afvikles igen, må det undersøges, om nogle af problemerne kan forebygges ved at justere i konceptet.

## **Søgemaskinen på dr.dk**

Baggrund:

Der er fortsat problemer med søgemaskinen på dr.dk, og det er endnu ikke lykkedes at få den til at fungere optimalt. Derfor er der fortsat mangler i de resultater, brugerne får, når de søger på dr.dk. Det fører jævnligt til klager og irritation blandt brugerne. Nogle kritiserer samtidig, at DR ikke fortæller brugerne om problemet.

Svar på kritikken:

DR beklager, at der fortsat er problemer med søgemaskinen. En ny version der blevet anvendt i dette efterår virkede ikke efter hensigten, og der går desværre endnu et stykke tid før problemet er løst.

Konsekvens og opfølgning:

Der arbejdes målrettet på at forbedre søgemaskinen i det omfang det er muligt, og en række justeringer implementeres i de kommende to måneder. Desuden laver vi en klar information til de brugere, der anvender søgefunktionen. Endelig vil vi gøre mere ud af at forklare, hvordan de faktisk kan anvende søgemaskinen og dermed få mere glæde af den i den nuværende version.

Redesignet af [www.dr.dk](http://www.dr.dk).

Baggrund:

Den gradvise gennemførelse af redesignet af [www.dr.dk](http://www.dr.dk) kulminerede i september, da forsiden blev fornyet radikalt. Det har givet mange hundreder henvendelser via LSK og direkte til webredaktionen. Reaktionen har været uhyre forskellige - rækkende fra meget begejstrede og tilfredse brugere til en meget betydelig gruppe, der har udtrykt stor skuffelse og ønsket det gode gamle design tilbage. Alene omlægningen af DR Nyheder Online gav et par hundrede henvendelser, hvoraf mange havde problemer med de RSS-feeds, der skal sende udvalgte nyhedstyper til brugerens computer.

Svar på kritikken:

DR har fastholdt, at det nye design er klarere og mere tidssvarende. De fortsat stigende besøgstal på [www.dr.dk](http://www.dr.dk) har bekræftet, at der trods kritikken har været tale om et rigtigt valg. Det beklagelige RSS-problem er blevet løst.

Konsekvens og opfølgning:

DR har løbende samlet alt input og brugt det i forbindelse med finpudsningen af det nye design. Det er imidlertid en uundgåelig sideeffekt, at layout-ændringer giver reaktioner fra mange brugere, der beklager forandringen.

### **Nedskæringer på DR Klassisk**

Baggrund:

Da DR i september offentliggjorde en større sparerunde blev det besluttet, at budgettet for DR Klassisk-kanalen fra 2006-2007 skulle beskæres markant. Det har givet op mod 30 kritiske henvendelser fra lyttere, der er bekymret for, at besparelsen vil forringe kanalens kvalitet væsentligt. Samtidig har 969 protesteret gennem en underskriftindsamling.

Klassisk sendes på DAB, som net-kanal og via kabel og satellit.

Svar på kritikken:

DR har understreget, at den klassiske musik - også efter sparerunden - er den musikgenre, som DR bruger allerflest penge på. DR Radio bruger mere end en fjerdedel af det samlede programbudget på den klassiske musik. De planlagte besparelser svarer kun til få pct. af det samlede budget for den klassiske musik. DR har vurderet, at man fremover vil kunne producere DR Klassisk for et mindre budget - baseret især på cd-indspilninger og koncerter fra Danmark og udlandet. DR Klassisk vil fremover lægge mindre vægt på det formidlende - og mere vægt på oplevelsen såsom muligheden for at høre hele værker, livekoncerter osv. Lyttere der efterspørger den journalistiske formidling af musikken opfordres til i højere grad at bruge P2, hvor 16 af døgnet's 24 timer fortsat bruges på at formidle og spille den klassiske musik.

Konsekvens og opfølgning:

Spareplanen er blevet fastholdt. De, der har henvendt sig med kritik, har fået sammenhængen forklaret og er blevet opfordret til at vende tilbage med deres vurdering, når ændringen er gennemført.

## DAB-dækningen

### Baggrund:

I takt med det stigende antal DAB-radioer har der været mange hundreder henvendelser om sendeforholdene. De fleste har været indlæg i debatten på [www.dr.dk/dab](http://www.dr.dk/dab) men også LSK har fået mange henvendelser. En del har været skuffet over de konkrete modtageforhold i deres bolig eller på deres typiske kørerute. Samtidig er der mange, der har beklaget sig over det, de har oplevet som en meget ujævn kvalitet i det udsendte signal.

### Svar på kritikken:

DR har beklaget den manglende dækning og lovet, at problemerne løses gradvist i løbet af de kommende år, hvor der opsættes 21 nye sendere. Når de er på plads, vil der vil være nær ved 100 procent indendørs dækning.

### Konsekvens og opfølgning:

Sideløbende med udbedringen af DAB-sendenettet har DR sendt målrettet information til alle DAB-forhandlere om manglerne i dækningen i dele af landet. Blandt andet er der sendt dækningskort til alle radioforhandlere. DR informerer yderligere om dækningen på [dr.dk/dab](http://dr.dk/dab).

## Nedlæggelsen af DR Soft

### Baggrund:

I andet halvår 2005 er udbuddet af DAB-kanaler blevet ændret i flere omgange i forbindelse med DRs spareplaner og senest i forbindelse med, at der skulle sikres plads til andre aktører - i første omgang Radio 100FM og Sky Radio. Det har først og fremmest skabt meget stor utilfredshed, at DR Soft måtte nedlægges pr. 31.december 2005. Samlet har DR modtaget over 1000 kritiske henvendelser herom. Der var stor utilfredshed med, at dette reklamefri musiktilbud ikke længere fandtes - og mange udtrykte skuffelse og vrede over at have anskaffet en DAB-radio på forkerte forudsætninger. Desuden var der en del nervøse reaktioner blandt forhandlere og producenter. Forhandlerne oplevede, at mange kunder leverede deres DAB-radioer tilbage, dels at flere producenter overvejede at stoppe deres udviklingsprojekter, idet lukningen af SOFT opfattedes som en tilkendegivelse fra DRs side om nedprioritering eller fravalg af DAB, eller i det mindste en niche-orientering, der ville gøre det svært at sælge apparater.

### Svar på kritikken:

DRs løfte om at DR Soft ville blive erstattet af et andet og mere attraktivt tilbud på DAB - samt af en eller flere musikkanaler på netradioen - formåede ikke at berolige hverken lyttere eller markedsaktører. Derfor blev det i starten af januar besluttet straks at genåbne DR Soft indtil videre. DR Soft vil sende på DAB indtil alternativer fra DR eller kommercielle radioer kommer til.

### Konsekvens og opfølgning:

Der arbejdes på et alternativ til DR Soft, med arbejdstitlen P7. Planen er, at kanalen vil få premiere på DAB og net den 1. marts..

### **Web-radioens sendekvalitet**

Baggrund:

Tilbuddet om at bruge de mange radio-kanaler og -udsendelser, der er tilgængelige via [www.dr.dk](http://www.dr.dk) har været en stor succes - men et meget stort antal brugere har haft tekniske problemer. Der er kommet i hundredevis af kritiske henvendelser - herunder mange der klager over "hakker" i lyden og anfører at streamingen fungerer bedre på andre net-kanaler end DRs. Der vækker også udbredt kritik, at "Lige nu/næste"-funktionen ofte rammer forkert.

Svar på kritikken:

DR har løbende svaret lytterne, at vi arbejder målrettet på at løse lydproblemet - og informeret om udviklingen i arbejdet via dr.dk. Se f.eks. tekst på [www.dr.dk/netradio](http://www.dr.dk/netradio). Vedr. "Lige nu"-kritikken har DR beklaget, at der desværre kan være upræcise angivelser - og at det vil være meget dyrt at rette op på.

Konsekvens og opfølgning:

Der er blevet nedsat en task-force, der har stået for at løse de tekniske problemer omkring streamingen. Disse problemer er nu afhjulpet.

### **Problemer med at høre tale med underlægningsmusik**

Baggrund:

Det er blevet mere udbredt at bruge underlægningsmusik i forbindelse med bl.a. intro-speaks i tv og radio. Der er en stille - men ganske vedholdende - strøm af klager fra folk, der har svært ved at høre, hvad der bliver sagt. Mange klagere understreger, at de har normal hørelse, men at de alligevel har svært ved at forstå, hvad der bliver sagt, mens musikken spiller.

Svar på kritikken:

Kritikken er blevet sendt videre til de programproducerende afdelinger og redaktioner - hvor svarene i sagens natur har været meget forskellige.

Konsekvens og opfølgning:

Der er i forbindelse med klager over brug af underlægningsmusik tale om en løbende afvejning af, hvor vidt der er tale om særlige omstændigheder og tekniske fejl eller det reelt drejer sig om klager over, at der overhovedet bruges underlægningsmusik som en del af det gennemgående lyd-design. Den konkrete kritik bruges derfor i det løbende kvalitets- og udviklingsarbejde.

### **Nedlæggelse af lang- og mellembølge**

Baggrund:

Som led i spareplanen blev det besluttet at indlede forhandlinger om nedlæggelse af udsendelserne på lang- og mellembølge. Der har især ført til klager fra folk, der er afhængige af at kunne høre radio - herunder vejrmeldinger - på både og skibe, der ikke kan nås pr. FM eller mobil eller har internet-forbindelse via satellit. På kort sigt er kritikken gået på bortsparelsen pr. 1.januar 2006 af vejrudsigten på langbølge kl. 05.45 .

Svar på kritikken:

DR har svaret, at man ønsker at flytte de midler, der i dag bruges på at opretholde mellem og langbølge, til anden programproduktion. Grunden er, at de mange danskere i udlandet i dag har langt lettere adgang til oplysninger og informationer fra hjemlandet. Allerede i dag kan de lytte til 35 DR radiokanaler over internettet - hvor både P1, P2, P3, de 9 P4-regionaler samt yderligere 23 digitale radiokanaler kun er et klik væk. Dertil kommer, at DR også tilbyder både tv-nyheder og skrevne nyheder via internettet på <http://www.dr.dk/nyheder/>. Som noget nyt tilbydes nu også nyheder til telefonen på telefon: 1830. Yderligere tilbydes der nyheder til mobilen via DRs wap-portal, som der kan læses mere om på <http://www.dr.dk/mobil/nyheder/>

Konsekvens og opfølgning:

Det undersøges, hvordan vi sikrer, at danskerne efter en evt. lukning af mellem og langbølge fortsat sikres de samme ydelser. Herunder nye alternativer til morgengymnastikken.

### **DR2 via parabol og overgangen til det digitale jordbaserede sendenet.**

Baggrund:

Manglende mulighed for at modtage DR2 er fortsat et stærkt klagetema - og nævnes ofte i forbindelse med andre konkrete henvendelser. Mange der vil se DR2 via parabol (uden at købe en større programpakke fra Viasat og Canal Digital), har fortsat haft problemer med at få udbydere til at levere de såkaldte DR-alenekort. Det nye landsdækkende digitale sendenet, der ventes i drift fra april, vil imidlertid betyde, at alle med en TV 2-antenne kan se DR2, hvis de blot indkøber ekstra modtageudstyr for ca. 500 - 800 kr. Som noget nyt er der imidlertid mange der klager over, at DR ikke informerer godt nok om denne mulighed.

Svar på kritikken:

DR-alenekort er Viasats og Canal Digital's ansvar - men DR har fortsat i mange tilfælde søgt at hjælpe seere med at få et kort udleveret. Ligeledes har der været gennemført en informations-kampagne i forbindelse med de problemer, ca. 5.000 DR2-seere har haft i forbindelse med en ændring i Viasats dekodersystem i sommers. DR's primære svar har imidlertid været, at den langsigtede løsning på problemerne ligger i det nye digitale sendenet, der tages i brug i dette forår.

Konsekvens og opfølgning:

Introduktionen af det digitale sendenet sker via DIGI-TV, der ejes af DR og TV 2 Danmark. En stor informationskampagne om DIGI-TV er planlagt til gennemførelse fra midten af februar under te-

maet "digital-overgangen". Der er teknisk set flere variationer af DR2-problematikken - det søges at informere de berørte så målrettet som muligt, men omstillingen vil uvægerligt give praktiske vanskeligheder for nogle grupper af seere.

## 5. Klagebehandling

Når det gælder mennesker der selv har en retlig interesse i en klagesag, skal de - hvis DR beskyldes for at have brudt god presseskik - oplyses om deres ret til at anke til Pressenævnet, såfremt DR afviser deres kritik.

Når det gælder alle andre sager om brud på DRs Programetik skal klagerne i følge DRs klagesystem oplyses om deres adgang til at klage videre til Lytternes og seernes redaktør, der har mulighed for at indstille til Generaldirektøren, at DRs beslutning omgøres.

Dette afsnit handler om disse processer i det forløbne halvår.

For det første gennemgås det, hvor ofte der gives klagevejledninger. For det andet gennemgås alle de DR-sager, Pressenævnet har afgjort. For det tredje gennemgås de sager, som har været behandlet af Lytternes og seernes redaktør - og afgjort af Generaldirektøren.

### **a. Klagevejledninger.**

DRs nye klagesystem - der trådte i kraft 1.januar 2005 - rummer en overvågning af processen med at give klagevejledninger. Alle de klagesvar fra DR der bør forsynes med klagevejledning, skal således sendes i kopi til det centrale klagearkiv - eller blot til dkØ.

En opgørelse for andet halvår 2005 viser, at der er givet 38 klagevejledninger til Lytternes og seernes redaktør - mod 21 i første halvår. DR Ung har givet seks, DR Nyheder fem og TV-CR i alt fire.

Af de 38 har 10 valgt at gøre brug af klagemuligheden.

I andet halvår har DR Nyheder givet 11 klagevejledninger til Pressenævnet.

### **b. Pressenævns sager.**

I første halvår 2005 afsagde Pressenævnet kendelse i tre sager vedr. DR. De to sager blev afvist til behandling.

#### Interview med skjult mikrofon. Afgørelse af 23.august. Ingen kritik af DR

Klager - et forsikrings selskab - havde klaget over et indslag bragt af DR. Da en båndoptager i dag anses for et almindeligt journalistisk arbejdsredskab til brug ved telefoninterviews, fandt Pressenævnet imidlertid ikke grundlag for at kritisere, at interviewet med direktør blev optaget på bånd, uden at journalisten af egen drift gjorde opmærksom på det. Nævnet lagde til grund, at direktøren var bekendt med, at han talte med en journalist fra DR, og at han indledningsvis tilkendegav, at han ikke ønskede at kommentere den konkrete sag eller i øvrigt at medvirke i udsendelsen, og tilkendegav, at sagen efter hans opfattelse ikke havde almen interesse. Klager havde ikke

gjort gældende, at journalisten inden interviewet gav tilsagn om, at man ikke ville benytte samtalen i en udsendelse. På baggrund af parternes divergerende oplysninger og Pressenævnets begrænsede muligheder for bevisbedømmelse kunne nævnet imidlertid ikke vurdere, om der ved telefoninterviewets afslutning blev givet direktøren et tilsagn om, at optagelsen ikke ville blive benyttet i indslaget. Pressenævnet fandt, at der var en samfundsmæssig interesse i at omtale et forsikringssselskabs forhold til dets kunder og pressen. Hensynet til beskyttelse af direktøren, der ikke ønskede at medvirke i indslaget, fandtes at måtte vige for den samfundsmæssige interesse, der var knyttet til omtalen af forsikringssselskabet. Nævnet lagde herved også vægt på, at det var forsikringssselskabets direktør, der blev interviewet, og at direktøren var klar over, at han talte med en journalist fra DR. Direktøren måtte som følge af sin overordnede funktion antages at være bekendt med mediernes arbejdsmetoder og vant til pressekontakt. Pressenævnet fandt på denne baggrund ikke grundlag for at udtale kritik af DR for tilsidesættelse af god presseskik, og nævnet fandt heller ikke grundlag for at pålægge DR at fjerne indslaget fra sin hjemmeside eller beklage det.

#### Afvisning af behandling af to sager. Kendelser af 5.juli og 4.august 2005

Nævnet afviste at behandle en klage over et indslag i TV Avisen fordi klageren ikke havde retlig interesse i sagen der vedrørte hans voksne datter og fordi sagen var indgivet for sent.

Nævnet afviste at genoptage en klage over et indslag i Kontant, da der ikke var fremkommet nye oplysninger, der kunne begrunde en ny behandling.

#### Uafsluttede DR-sager for nævnet - primo 2006

Nævnet behandler en klage fra DSB over misbrug af tre politikerudtalelser i et indslag om togforsinkelser bragt i Magasinet Søndag den 28.august 2005.

Nævnet behandler en klage fra en entreprenør, der mener sig urimeligt omtalt i programserien Drømmehuse (se afsnit 4) der blev vist på DR1 i efteråret 2005.

Nævnet behandler en klage fra lægen Søren Ventegodt over et indslag i Magasinet Søndag den 27.november 2005.

Nævnet behandler en klage fra Vereinigung der Mund- und Fussmalende Künstler over et indslag i Magasinet Kontant den 6.december 2005.

### **c. Klagesager for Lytternes og seernes redaktør.**

I første halvår 2005 er ti klager blevet behandlet af Lytternes og seernes redaktør med efterfølgende indstilling til Generaldirektøren. Indstillingen er blevet fulgt i alle tilfælde.

Af de ti sager har klageren fået delvist medhold i de to. Syv klager er blevet afvist. En sag er blevet afvist behandlet p.gr.a. forældelse.

#### Udelukkelse fra web-debat. Afgørelse 17. august. Klage afvist..

En flittig debattør på [www.dr.dk](http://www.dr.dk) var af SKUM-redaktionen blev udelukket for en periode p.gr.a. af nogle meget grove debatindlæg. Den pågældende påklagede karantænen som han fandt ulovlig.

Klagen blev afvist under henvisning til, at DR har ret og pligt til at lave debatregler og til at stille rimelig krav til deltagerne.

Manglende omtale af forfatter. Afgørelse 25.august. Klage afvist.

En forfatter og skribent klagede over, at DR ikke havde omtalt hans udgivelser i perioden 1999-2005. Efter en gennemgang af forfatterskabet blev klagen afvist som grundløs. DR omtaler kun en beskeden del af det samlede antal bogudgivelser og der var ingen holdepunkter for at klagen var blevet diskrimineret.

Klage over diskriminerende omtale af udlændinge. Afgørelse 13.september. Klage afvist.

Med to indslag fra den 21.august som udgangspunkt hævdede klageren, at TV Avisen fører en diskriminerende kurs mod udlændinge. Det ene indslag omhandlede bl.a. tyrkiske arbejdere, der havde optjent ret til at få dansk pension udbetalt i deres hjemland. Da indslaget byggede på faktuelle oplysninger og relevante interviews blev klagen afvist. Det andet var et kort indslag, hvor en debattør opfordrede muslimske kvinder til at bryde det traditionelle kønsrollemønster. Klagen blev afvist under henvisning til at debatten var relevant og legitim og klart værd at gengive.

Klage over udbredelse af fordomme om romaer. Afgørelse 26.september. Klage afvist.

Klageren hævdede, at TV Avisen i et indslag den 6.august på urimelig vis havde gengivet politiets mistanke om, at "en gruppe sigøjnere" havde foretaget et mistænkeligt indkøb af syre, som kan bruges til at fremstille sprængstoffer. Klager angav, at mistanken var helt udokumenteret og samtidig var egnet til at bidrage til fordomme mod en hel befolkningsgruppe. Indslaget tog imidlertid udgangspunkt i, at Politiets Efterretningstjeneste tillagde det meget stor betydning, at der rapporteres om indkøb som det nævnte. I den konkrete sag måtte DR derfor - trods betænkelighed - fastholde, at det var sagligt, at lade dette hensyn gå forud.

Klage over afslutningsdebatten på DR1 i februar. Afgørelse 18.oktober. Behandling afvist.

Klagen omhandlede forskelsbehandling af partierne under afslutningsdebatten den 5.februar 2005 - forud for valget til Folketinget. Da klagen først var indgivet tre måneder efter det sidste svar fra DR - og over et halvt år efter valget - blev realitetsbehandling afvist. Det blev dog undskyldt overfor klager, at han ikke i tide var blevet oplyst om muligheden for at klage til Lytternes og seernes redaktør.

Klage over programtitlen "Negermagasinet". Afgørelse 3.november. Klage afvist.

To sideløbende klagesager omhandlede DRs brug af ordet "neger". Klagerne hævdede, at "neger" svarede til det amerikanske "nigger" og at DR derfor gjorde sig skyldig i racisme og forhånelse. Klagen blev afvist - bl.a. under henvisning til, at de to ord har meget forskellige betydninger og at "neger" ikke et racistisk udtryk.

Klage over skjult reklame i auktionsprogram. Afgørelse den 24. november. Klage afvist.

Sagen handlede om brugen af vurderingsekspertter fra auktionshuse mv. i programmet "Hvad er det værd". Klager hævdede, at disse fik en urimelig reklamevirkning og mente det bekræftedes af, at de arbejdede gratis. Klagen blev afvist, da de pågældende vurderingsydelse ofte er gratis og da udvælgelsen af medvirkende skete ud fra redaktionelle kriterier og omfattede brug af skiftende eksperter og auktionshuse.

Klage over programserien "Stormslag". Afgørelser af 9. og 14. december. Delvist medhold.

To sideløbende klagesager omhandlede primært de gentagne visninger af graffitien "Dræb de kristne", som stod på væggen i det øvelokale, som bandet Stormslag brugte i de to første af seks programmer. Klagen var i første omgang afvist af tv-direktøren - bl.a. under henvisning til, at der var tale om et dokumentarprogram og at ingen efter at have set de pågældende programmer vil have grund til at tro, at graffitien "Dræb de kristne" var en reel opfordring. mv.

I sit klagesvar skriver generaldirektøren bl.a.:

"Vi må fastholde, at det af hensyn til en korrekt beskrivelse af den omtalte subkultur ville have været uheldigt at fjerne graffitien fra væggen. Klagerne har imidlertid givet os en øget opmærksomhed om, at teksten på nogle kan virke unødigt krænkende og provokerende, fordi den optræder en halv snes gange i hvert af de to første afsnit af programserien. Selvom det alle gange er i ganske korte klip eller hurtige panoreringer har vi nået det punkt, hvor hensynet til den mangfoldige miljøskildring og hensynet til gengivelsen af den "usminkede" virkelighed ikke står mål med den krænkelse, som visningen af den pågældende graffiti har vist sig at indebære for en gruppe seere."

I sammenfatningen hedder det:

"Vi må fastholde at visning af sådanne graffiti og udsagn - selvom de er provokerende for nogle - skal kunne indgå i bl.a. nyheds- og dokumentarprogrammer.

Vi tager til efterretning, at den gentagne visning af graffitien i de to første afsnit af Stormslag har virket stødende på nogle seere, selvom udsendelsernes indhold og helhed klart viste, at der ikke var tale om trusler eller reelle opfordringer

Det øvelokale der rummer den pågældende graffiti ophører bandet med at bruge efter de to første afsnit. Den optræder således ikke i de sidste fire afsnit. Der er ikke planer om at genudsende hele serien foreløbig. Hvis den genudsendes, vil vi undgå, at graffitien optræder i trailere for programmet. Vi vil samtidig overveje, om antallet af klip med den provokerende tekst kan reduceres, uden at det går ud over programmets dokumentariske kvalitet eller om vi alternativt bør indlede programmet med en forklarende tekst.

Hensigten med websitet [www.dr.dk/stormslag](http://www.dr.dk/stormslag) har været at give en ekstra indgang til yderligere baggrund og indsigt i subkulturen omkring Stormslag. Samtidig har det været afgørende for den faktiske udformning af sitet, at der efter vores bedste vurdering på ingen måde er tale om blodig alvor eller reel "hate-speech" med derimod om en ganske fredsommelig subkultur omkring et lille band. Foranlediget af din klage har vi imidlertid flere steder på sitet fremhævet, at DR også på dette felt kun har rollen som neutral formidler."

Denne afgørelse skabte de følgende dage en del debat. Derfor besluttede generaldirektøren at fremskynde den lovede overvejelse om en eventuel omredigering af programmet.

”Jeg har ladet mig overbevise om, at seerne forstår konteksten, når de ser programmerne i deres helhed. Programmerne vil derfor i tilfælde af genudsendelse blive genudsendt i deres nuværende form - uden omredigering,” skrev generaldirektøren. De øvrige beslutninger om trailer mv. blev fastholdt.

-----