

Behandles på BM

Den 7. september 2006

Henvendelser til DR om  
programvirksomheden  
1. halvår 2006

August 2006

Jacob Mollerup  
Lytternes og seernes redaktør i DR

Indhold:

1. Sammenfatning	s. 3	
2. Henvendelser i tal	s. 4	
a. Lytter- og Seerkontakten mv.		s. 4
b. Redaktioner og afdelinger	s. 7	
c. Anden dialog	s. 7	
3. Gennemgang af klagetemaer	s. 8	
4. Klagebehandlingen	s. 23	
a. Klagevejledninger		s. 23
b. Pressenævnssager	s. 23	
c. Klagesager for lytternes og seernes redaktør	s. 25	

## 1. Sammenfatning.

Denne rapport er DRs halvårlige sammenfatning af henvendelserne fra brugerne. Henvendelserne om programvirksomheden er belyst med tal og eksempler - begge dele med særlig vægt på at belyse den kritik, som DR har modtaget. Rapporten gennemgår også DRs klagebehandling.

Halvåret var været præget af en klar stigning (+ 19 procent) i antallet af henvendelser til Lytter- og seerkontakten (LSK). I alt 49.027 henvendelser er registreret - heraf skønnes omkring 10 procent at være kritiske. DRs afdelinger og redaktioner modtager mindst et tilsvarende antal henvendelser. Alene i DR Nyheder er på et halvt år registreret 11.000 henvendelser - ca. 20 procent mere end halvåret før.

Rapporten gennemgår 22 typiske klagetemaer fra det forløbne halvår. Overskrifterne er:

- Muhammed-krisen
- Adam og Asmaa
- Skjult kamera på Fælledgården
- Benny Hinn
- Danske indsamlinger til De Tamilske Tigre
- Fugleinfluenza
- Tematirsdag om religion
- Sportskommentarer
- VM i 16:9
- Dokumentaren "Den hårdeste dom"
- Programændringer p.gr.a. livetransmissioner
- Voldsomme effekter og hensynet til børnene
- Manglende eller ufuldkommen tekstning
- Serien "Last Exile"
- Programmer der tyvstarter i f.t. programoversigten

- Udsendelse af forkerte afsnit
- Antallet af genudsendelser
- Mangelfulde programoplysninger
- Browsers, styreprogrammer mv.
- Problemer med netradio
- Besparelserne på DR Klassisk
- VM og DR Sydeuropa
- DTT - kritik af information om nyt jordbaseret sendenet

Samtidig med denne rapport udsendes en halvårsberetning fra lytternes og seernes redaktør med en vurdering af halvårets arbejde.

## 2. Henvendelser i tal.

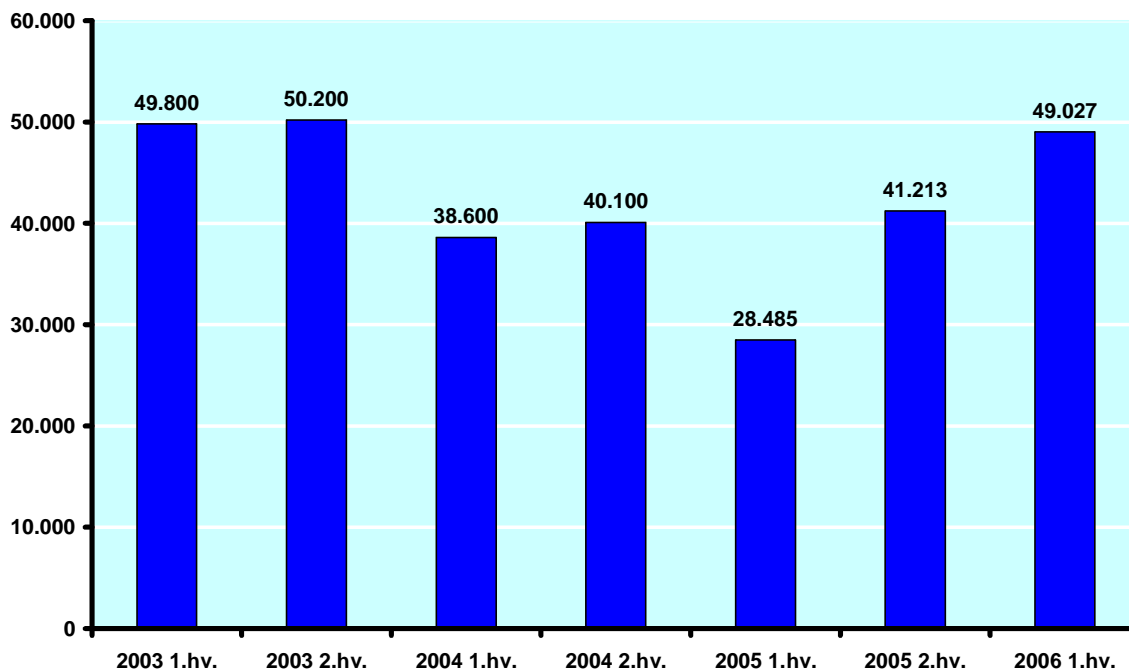
Lytter- og Seerkontakten (LSK) oplever igen en klar stigning i antallet af henvendelser. I årets første halvår blev i alt registreret 49.027 henvendelser - 19 procent mere end halvåret før. Stigningen er markant, fordi DRs enheder og redaktioner også oplever et stigende antal henvendelser. Alene i DR Nyheder var der tale om en stigning på 22 procent til i alt ca. 11.000. Samlet modtager DRs enheder og redaktioner skønsmæssigt mindst lige så mange henvendelser som LSK - de fleste via email. Hertil kommer de mange tusinde, der skriver til DR gennem indlæg på den række af debatfora, der handler om programmer og tjenester.

Den klare vækst i første halvår skyldes bl.a. de mange emner, der har skabt opmærksomhed og debat. De spænder lige fra dækningen af de store sportsbegivenheder (bl.a. EM i håndbold og VM i fodbold) til de mange store debatter i forbindelse med Muhammed-sagen. Samtidig har den fortsatte udvikling i DRs tilbud - og de medfølgende tekniske problemer - rejst nye spørgsmål.

- a. Lytter- og Seerkontakten mv.

Efter at have været vigende siden 2003 er antallet af henvendelser til LSK igen steget markant de sidste to halvår. Stigningen har været størst, når det gælder de telefoniske henvendelser, der ellers har været i tilbagegang gennem flere år.

Figur 1. Antal henvendelser via Lytter- og Seerkontakten



Langt de fleste henvendelser er fortsat positive og kommer i form af afklarende spørgsmål om udsendelser, praktiske problemer osv. Over halvdelen handler om tv. Der er modtaget 3.697 ønsker og ideer til programmer. De gennemgås af chefredaktionerne..

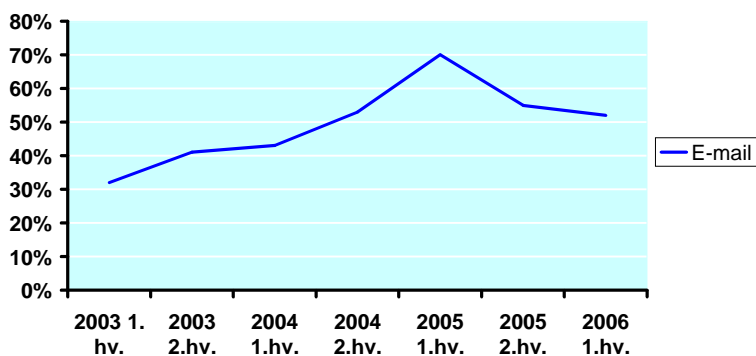
En gennemgang af store stikprøver viser, at det fortsat er omkring 10 pct. af samtlige henvendelser, der må betegnes som kritiske.

Opgørelserne fra LSK omfatter antal modtagne henvendelser. I "Kontakt DR"-systemet sendes der autosvar til alle henvendelser sendt som "kommentar", "ideer" eller "ønsker". Efter læsning får en mindre del heraf et personligt svar. Antallet af henvendelser, der ikke får personligt svar, har de seneste halvår ligget på omkring 7.000.

En mindre del af henvendelserne til DR Licens går gennem "Kontakt DR"-systemet og er medregnet i tallet i figur 1. Det var i 1.halvår 9.273 henvendelser - der alle håndteres af DR Licens. De rummer konkrete licenssager men også henvendelser om, at licensen er for høj eller at man "får for lidt for pengene".

Af henvendelserne til LSK i 1.halvår er lidt over halvdelen modtaget via det web-baserede "Kontakt DR"-system eller via almindelig e-mail. Det er en noget mindre andel end de to foregående halvår, fordi væksten det seneste år primært er faldet på telefoniske henvendelser.

Figur 2. Andelen af emails i henvendelserne til LSK



Blandt "Kontakt DR"-henvendelserne er de 4.381 modtaget som "kommentarer". Der er foretaget en særlig gennemgang og rubricering af alle disse kommentarer - resultatet fremgår af tabel 1. En tilsvarende fordeling er lavet for de 673 henvendelser om programvirksomheden, der er journaliseret i DRs nye elektroniske journalsystem.

Tabel 1. Fordelingen af henvendelser

Fordelingen af henvendelser	1. Halvår 2006	
	Henvendelser til direktionen	Kommentarer til Kontakt DR
Unfair og tendentiøs dækning	73	242
Krav om berigtigelse	11	10
Klager fra medvirkende	5	2
Voldsomme effekter	16	69
Ærekrænkelser	21	29
Upassende sprog	2	18
Utroværdige DR konkurrencer	3	9
Skjult reklame, Sponsorering	16	20
Kritik af DRs klagebehandling	26	3
Manglende oplysning om (G)	5	13
Andre	6	33
<b>Antal henvendelser vedrørende programetik i alt</b>	<b>184</b>	<b>448</b>
Kritik af tekniske problemer, manglende opdateringer, mv.	12	381
Generelle udsagn vedrørende DR - Kritiske	276	2443
Kritik af omfanget af egenreklame	17	39
Kritik af omfanget af genudsendelser	14	56
<b>Kritiske i alt</b>	<b>503</b>	<b>3367</b>
Generelle udsagn vedrørende DR - Positive	46	466

Øvrige kommentarer	124	548
Antal henvendelser i alt	673	4381

Kilde: LSK og journalerne

Som det fremgår af tabel 1 handler cirka hver ottende af de kritiske henvendelser om temaer, som er omfattet af DRs programetik - med unfair og tendentiøs dækning som det helt dominerende punkt.

Tabel 2. Udviklingen i antal kritiske henvendelser 1)

Fordelingen af henvendelser til Direktionen og LSK.	1.Halvår 2005	2.Halvår 2005	1.Halvår 2006
Unfair og tendentiøs dækning	169	326	315
Partisk valgdækning	111	24	0
Voldsomme effekter	71	155	85
Anden etik	165	327	232
Antal henvendelser vedrørende programetik i alt	516	832	632
Anden kritik	1807	1867	3238
Kritiske i alt	2323	2699	3870

Kilde: LSK og journalerne

1) Alene baseret på henvendelser til direktionen og "kommentarer" sendt til "Kontakt DR".

Det samlede antal kritiske henvendelser er vokset kraftigt det seneste år - men stigningen svarer stort set til udviklingen i det samlede antal henvendelser (jf. figur 1).

For en nærmere diskussion af den konkrete kritik henvises til afsnit 3: "Gennemgang af klage temaer" og afsnit 4: "Klagebehandlingen".

#### b. Redaktioner og afdelinger

De fleste af DR's redaktioner og enheder foretager fortsat ikke systematiske registreringer af de kritiske henvendelser. I DR Nyheder foregår der imidlertid en koordineret behandling af indkomne klager og kommentarer.

Tabel 3. DR Nyheder & Sporten, skriftlige henvendelser og svar. 1)

Redaktion	Henvendelser	Svarpraksis
Nyhedsdirektøren	106	Alle besvares
TV AVISEN (herunder Deadline 17:00)	785	Alle besvares
Radioavisen (herunder P3 Nyheder)	54	Alle besvares
Online	Ca. 550	Alle besvares
Sporten (radio, tv, online)	778	Alle besvares
Dagens Danmark	Ca. 1000	Alle besvares
Horisont	Ca. 650	Alle besvares

Deadline 22:30	740	Alle besvares
Øvrige magasiner (Udefra, Orientering, P1 Morgen, Politisk Debat, Europa Lige Nu).	Ca. 350	Alle besvares
Kontant	Ca. 4900	Alle får autoavar, alle læses og ca. 20% får personligt svar.
Magasinet Søndag	Ca. 700	Alle får autoavar, alle læses og ca. 30% får personligt svar.
Pengemagasinet	Ca. 550	Alle får autoavar, alle læses og ca. 75% får personligt svar
Henvendelser i alt	Ca. 11.000	

Kilde: DR Nyheder

1) Åbenlyst useriøse eller chikanøse henvendelser, anonyme breve, læserbreve, pressemeddelelser eller massemails besvares ikke. På visse redaktioner modtages en del henvendelser personligt til værter og medarbejdere, hvilket vanskeliggør overblikket. Men som udgangspunkt besvares alle seriøse henvendelser.

Udover halvårets store debattemaer er Magasinet Kontant hovedforklaringen på at DR Nyheder har modtaget 2.000 flere henvendelser end halvåret før. Med en stigning fra 3.500 til 4.900 illustrerer magasinet fortsat, hvordan brugerkontakt kan integreres i et programkoncept.

### c. Anden dialog.

Mange nye former for interaktivitet og dialog er fortsat i fremmarch (se også rapporten fra 2.halvår 2005). Et af det seneste halvårs nye initiativer var DRs nye debatportal på [dr.dk/debat](http://dr.dk/debat). Her har man siden februar fået et overblik over alle de mange debatter rundt om på [dr.dk](http://dr.dk). Samtidig er det nye debatsite selv rammen om diskussioner om aktuelle og principielle spørgsmål.

Over 14.000 debattører har oprettet en profil i første halvår. I alt er der skrevet cirka 120.000 indlæg og kommentarer. Selvom der er fri debat om alt, er det især emner om samfundsaktuelle emner, der tiltrækker opmærksomhed. Over to tredjedele af diskussionerne på debatsitet falder inden for kategorien "Samfund", hvor alene debatten om Muhammed-tegningerne gav over 6000 indlæg i løbet af den første måneds tid.

En del af debatten på [dr.dk](http://dr.dk) er tilegnet DR selv. På [dr.dk/debat/debatomdr](http://dr.dk/debat/debatomdr) kan enhver dele sin uforbeholdne mening om DR - herunder DRs programmer, licensen osv. - med alle andre. Der er foreløbigt oprettet cirka 150 debatter om DR - bl.a. med udgangspunkt i brugeres utilfredshed med licensen og i lysten til at diskutere DRs udsendelser. Ideen med debatten om DR er ikke kun at give plads til folks holdninger. DR skal give svar og markere sig i debatten for at hjælpe dem, som søger svar og for at vise, at DR interesserer sig for, hvad folk mener. På dette område lever debatten endnu ikke helt op til målsætningen.

## 3. Gennemgang af klagetemaer

Som supplement til omtalen af de kritiske henvendelser, er der lavet en særlig gennemgang af 22 af halvårets klage temaer. De er udvalgt på basis af de kritiske kommentarer og breve (jf. tabel 1) samt på de henvendelser, lytterne 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.

Svarene og oplysningerne om opfølgningen er primært baseret på input fra de relevante direktørområder. Sager der er grundigt omtalt i afsnit 4. "Klagebehandlingen" er så vidt muligt udeladt her. Der er samtidig flere typer kritik, som listen ikke afspejler. Udgangspunktet er DRs programvirksomhed hvorfor f.eks. henvendelser om licens og licensens størrelse ikke er medtaget. Heller ikke kritikken af DRs licensbreve er medtaget.

Samtidig afspejler listen ikke de mange kritiske bemærkninger, der modtages i forbindelse med konkrete nyhedsindslag eller interviews. 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.

## Muhammed-krisen

### Baggrund:

DR Nyheder modtog i alt ca. 150 henvendelser om Muhammed-krisen, primært til tv-dækningen. Lytter- og Seerkontakten modtog ca. 250. Hertil kommer flere tusinde indlæg i debatterne på [www.dr.dk](http://www.dr.dk). Temaerne var mange, og en del henvendelser var kommentarer om selve krisen og dens betydning, snarere end om DR's dækning af den.

Fra krisen eskalerede i slutningen af januar lavede DR en meget massiv dækning der udover TV AVISEN (og mange ekstraudsendelser) omfattede en lang række andre programmer der rummende baggrund og debat. Dækningen gav DR langt flere seere end normalt og det stort anlagte "Danmark til debat" havde over 1,1 million seere.

Selvom DR har fået anerkendelse for denne brede og omfattende dækning, har der også været klager - herunder om vægtning af synspunkter, billeddækning osv. Nogle seere mente, at man gav for meget plads til muslimske synspunkter, og for lidt til den almindelige danskers holdning til konflikten, mens andre frygtede, at DR ved at give konflikten så intensiv dækning kunne bidrage til at forværre debatklimaet. En række seere mente DR 'pustede til ilden' ved at vise de voldsomme billeder af optøjer og afbrændinger af danske ambassader, og enkelte stillede spørgsmål ved, hvem der havde optaget billederne fra optøjerne, og om billederne virkelig var repræsentative for stemningen i de pågældende lande.

Det var karakteristisk, at DR blev kritiseret fra flere af debattens "fløje". Mens knap 30 kritiserer at dækningen har været præget af en "pro-islam"-holdning fremhæver lidt over 30 omvendt, at "anti-islam"-vinkler og holdninger har været dominerende.

Et andet markant træk var usædvanligt mange henvendelser, der specifikt efterlyste mere information og kom med positive forslag til andre vinkler til kommende indslag. Der var også en stor interesse for at høre mere om de journalistiske arbejdsmetoder under dækningen af konflikten.

### Svar på kritikken:

Til de mange henvendelser blev der bl.a. svaret, at det har været DRs hensigt, at de hundredvis af indslag i nyhedsudsendelser, i baggrundsprogrammer som Deadline og Orientering samt i debatprogrammer, udenrigspolitiske magasiner og andre typer af magasiner og på nettet skulle give DRs brugere indsigt i de holdninger, der lå bag den voldsomme reaktion på tegningerne. Samtidig har det været et mål at give plads til danskernes holdning i konflikten og til hele debatten om ytringsfriheden. DR valgte at vise de voldsomme billeder fra

optøjerne i muslimske lande - som alle er købt gennem de etablerede internationale bureauer, og omhyggeligt vurderet inden udsendelsen - fordi optøjerne nu engang var en del af krisen, men DR fokuserede samtidig på at give seerne indsigt i den regional- og lokalpolitiske baggrund for optøjerne. DR forsøgte i det hele taget at fastholde perspektivet og sagligheden i dækningen af krisen, og ikke forfalde til dramatisering af en virkelighed, der havde rigeligt drama i sig i forvejen.

Et særligt kritikpunkt har været spørgsmålet om, hvorvidt DR ville og skulle vise tegningerne. DR Nyheder fastlagde tidligt i forløbet en politik på dette område. Den var, at man viste tegningerne i sammenhænge, hvor det gav mening at dokumentere, hvad sagen og debatten handlede om, så seerne, lytterne og brugerne kunne tage stilling på et oplyst grundlag - men at man ikke bragte tegningerne som en ren støtteaktion for Jyllands-Posten. DR Nyheder modtog både klager over, at tegningerne blev vist, og over at de ikke blev vist oftere end de gjorde. Alle modtog svar fra nyhedsdirektøren med redegørelse for DR's synspunkt, og en længere redegørelse om sagen blev offentliggjort på DR Nyheder Online.

"Danmark til debat" den 5. februar var en særlig debatudsendelse, hvor en række danske politikere, pressefolk og debattører diskuterede den igangværende krise. DR modtog efterfølgende flere kritiske henvendelser fra seere, der ikke mente debatten bidrog til en konstruktiv dialog og at studieværten Mette Vibe Utzon flere gange var partisk i sin måde at styre debatten på. Til dem svarede DR, at debatten blev afholdt på et tidspunkt, hvor krisen var på sit allerhøjeste, og at deltagerne stod for meget forskellige synspunkter i debatten. Derfor var det ikke overraskende, at bølgerne gik højt under udsendelsen, og at studieværten flere gange måtte gribe ind og arbejde for at holde debatten på sporet - men at det naturligvis ikke var hensigten at være partisk i styringen.

Konsekvens og opfølgning:

Forløbet viste, hvorledes mange aktuelle samfundskonflikter med deres religiøse og etniske elementer stiller meget store krav til den lødighed, mangfoldighed og upartiskhed, der med rette kræves af DR. En af forudsætningerne for at levere en sådan dækning er, at DR fortsat råder over journalistiske kapaciteter med dyb indsigt i såvel politiske forhold i Mellemøsten som islams mange forskellige retninger i udlandet og de store forskelle indenfor de muslimske miljøer i Danmark.

Adam og Asmaa

Baggrund:

Da DR i kølvandet på Muhammed-sagen lavede debatprogrammet "Adam og Asmaa" på DR2 gav det anledning til en stor offentlig debat. Samtidig modtog DR over 500 henvendelser. De fleste drejede sig om, at den ene af programmets studieværter, Asmaa Abdol-Hamid, bar hovedtørklæde som en del af sin personlige beklædning. En del seere var stærkt kritiske overfor dette. Nogle så tørklædet som et tegn på kvindeundertrykkelse, og dermed som noget, DR burde tage afstand fra. Andre mente ikke, at tørklædet var foreneligt med rollen som studievært på DR, fordi det havde en religiøs symbolværdi. Flere mente yderligere at vide, at Asmaa Abdol-Hamid er tilhænger af en islamisk tradition, der er uforenelig med dansk demokrati. DR modtog samtidig op mod 100 henvendelser, der var positive overfor det utraditionelle værtsvalg for at få nye vinkler på Muhammed-sagen. De roste DR for at nedbryde fordomme og Asmaa for at være en positiv rollemodel for muslimske kvinder, der tør stå frem med en selvstændig mening. Endelig var der en del seere, der havde generelle kommentarer til programmets gæster og valg af emner.

Svar på kritikken:

DR valgte ved starten af de otte debatudsendelser at lægge en tekst på programmets hjemmeside, hvor programredaktøren og DR2s redaktør besvarede en række spørgsmål om programmet, og argumenterede for de valg, man havde truffet. Denne tekst har været udgangspunkt for besvarelserne af de kritiske henvendelser. Her har DR svaret, at programmet netop tager udgangspunkt i de to værteres holdninger og tro. Asmaa Abdol-Hamid er troende muslim, Adam Holm er ikke-troende rationalist. De stiller spørgsmål til gæsterne fra hver sit synspunkt og sikrer tilsammen mangfoldigheden i programmet. I den forstand adskiller debatværter som Adam og Asmaa sig markant fra DR's nyhedsværter. Sidstnævnte må ikke signalere hverken specifikt politisk eller religiøst tilhørsforhold, men skal være neutrale og fremstå objektive i både sprog og personlig fremtoning. Derimod har DR flere gange haft værter i de mere debatprægede programmer, hvis politiske tilhørsforhold er kendt, f.eks. Connie Hedegaard og Christine Antorini, ligesom Martin Krasnik har brugt sin egen jødiske baggrund som omdrejningspunkt i en interviewserie om islam.

DR har endvidere understreget, at Asmaa Abdol-Hamid ikke er valgt til jobbet på grund af - eller på trods af - sit tørklæde. Hun er valgt på baggrund af et normalt ansættelsesforløb, og på grund af sine kvalifikationer som interviewer, og sin indsigt i muslimske miljøer og traditioner. Hvad angår Asmaa Abdol-Hamids holdninger, foretager DR ikke sindelagskontrol ved ansættelse af medarbejdere. Det skal dog understreges, at der ikke er noget i Asmaa Abdol-Hamids offentlige virke, der tyder på andet end et 100 pct. demokratisk engagement, hvad hun da også har bekræftet i adskillige offentlige kommentarer til sin værtsopgave.

Endelig har DR understreget, at DR med et program som "Adam og Asmaa" netop opfylder sin public service-forpligtelse på et uhyre vigtigt område, og med programmet bidrager til en vigtig og nødvendigt debat efter Muhammed-krisen.

#### Konsekvens og opfølgning:

Trods den store debat er konklusionen, at det er en del af DRs opgave at fortsætte med initiativer som dette. Forløbet viser imidlertid vigtigheden at give præcis informationer i forbindelse med sager, der fører til store debatter. En del af kritikken af "Adam og Asmaa" havde således som præmis, at programmet krævede en værtsfunktion med samme objektivitet som nyhedsværterne. Der kunne således med fordel fra starten af programserien have været gjort tydeligere opmærksom på, at der her var tale om et debatprogram af særlig karakter.

#### Skjult kamera på Fælledgården

##### Baggrund:

DR Nyheder modtog ca. 150 henvendelser om Magasinet Søndags indslag den 21. maj om plejehjemmet Fælledgården, hvor en journalist med skjult kamera havde dokumenteret plejevilkårene for beboerne på hjemmet. Mange af henvendelserne kom fra danskere, som havde generelle kommentarer til ældrepleje i Danmark, eller havde erfaringer, de gerne ville dele med redaktionen. En del kom fra pårørende til beboere på andre plejehjem rundt om i landet, som gerne ville have redaktionen til at se på lignende sager. Den kritiske del af henvendelserne rettede sig mod brugen af skjult kamera (herunder mangelfuld sløring af ansatte og beboere) og nogle satte spørgsmålstegn ved, om indslaget var dækkende for hverdagen på hjemmet (se også gennemgangen af DRs pressenævns sager i afsnit 4.b).

##### Svar på kritikken:

Over for kritikerne har DR redegjort for overvejelserne omkring brugen af skjult kamera, og argumenteret for, at metoden var berettiget i den aktuelle sag. Vilkårene i ældreplejen er et væsentligt samfundsmæssigt anliggende, som fortjener en seriøs mediemæssig omtale baseret på relevant dokumentation. Fokus i indslaget var forskellen mellem Københavns Kommunes formelle kvalitetskrav for ældreplejen,

og den reelle dagligdag på plejehjemmet, og netop den type divergencer mellem officiel politik og praksis kan vanskeligt afdækkes uden brug af utraditionelle undersøgelsesmetoder som fx skjult kamera. DR oplyste således klagerne om, at man gentagne gange havde fået afslag på at lave en egentlig reportage på Fælledgården uden brug af skjult kamera.

DR understregede også, at indslaget om Fælledgården netop ikke blev tegnet af et enkelt eller to tilfældige klip på en enkelt dårlig dag for et par medarbejdere, men var baseret på et mere omfattende studie af forholdene, hvor journalisten havde været ansat på hjemmet som plejeassistent i ca. to måneder. Desuden postulerer indslaget ikke på nogen måde, at personalet på Fælledgården generelt vanrøgter beboerne, men påpeger blot nogle områder, hvor den reelle pleje ikke lever op til kommunens kvalitetskrav.

DR henviste i øvrigt til den brede offentlige debat om ældrepleje som indslaget har affødt - en debat hvor skytset ikke har været rettet mod de enkelte medarbejdere på plejehjemmet.

Konsekvens og opfølgning:

DR mener kritikken er uberettiget - men afventer p.t. udfaldet af de to igangværende Pressenævns-sager.

Benny Hinn

Baggrund:

Den 30. april bragte Magasinet Søndag et indslag om den amerikanske tv-prædikant Benny Hinns optræden i Forum i København, hvor han bl.a. helbredte syge. DR Nyheder modtog efterfølgende ca. 60 henvendelser om indslaget, primært fra seere, der mente indslaget havde været for kritisk overfor Benny Hinn - bl.a. fordi indslaget ikke viste resultatet af helbredelserne på scenen, og fordi man interviewede en psykolog og en tryllekunstner om Hinns metoder.

Svar på kritikken:

Redaktionen ville gerne have fulgt en tilhænger både før, under og efter helbredelsen på scenen, for at se om der virkelig fandt en helbredelse sted. Men det var ikke muligt, eftersom Benny Hinns organisation forbød redaktionen at filme under pengeindsamlingen og under selve helbredelsen. I stedet valgte redaktionen at arbejde med skjult kamera i den udstrækning, man kunne komme til det. Desuden havde man uden held forsøgt at få et interview i stand med Benny Hinn.

Hvad angår de to medvirkende fagfolk - som netop blev præsenteret som "kritiske fagfolk", og ikke eksperter - valgte DR at invitere dem i Forum, fordi de begge har forstand på suggestion og psykologi, og kunne vurdere Benny Hinns metoder fra den vinkel. De to fagfolks udtalelser fik modvægt af flere deltagere i Forum, der var begejstrede for Benny Hinn. DR mener derfor at have lavet et afbalanceret indslag, der satte fokus på et ganske særligt fænomen, som flere tusind danskere ønskede at opleve - og som udnyttede de muligheder redaktionen havde for at dokumentere Benny Hinns arbejde.

Konsekvens og opfølgning:

Ingen særlig: Det er også fremover væsentligt at lave kritiske og redelige reportager om sådanne alternative behandlingsformer - også selvom behandlerne prøver at undgå en sådan dækning.

Danske indsamlinger til De Tamilske Tigre

#### Baggrund:

DR Nyheder modtog ca. 50 personlige kommentarer til et indslag i Magasinet Søndag den 12. marts om de metoder, der bruges, når De Tamilske Tigre samler penge ind blandt herboende tamilere. Kritikerne fandt, at indslaget gav et helt forkert billede af virkeligheden. Udover de selvstændige henvendelser modtog redaktionen en stor mængde mails, som var enslydende kopier af en tekst fra en tamilsk hjemmeside, der protesterede overfor indslaget. Disse mails er ikke besvaret. De personlige henvendelser er blevet besvaret individuelt.

#### Svar på kritikken:

I indslaget fremstår konkrete personer med kritikken, lige som der vises billeder fra en festlig begivenhed blandt tamilerne, hvor der blev samlet ind. Ligeledes fik de kritiserede mulighed for at give deres forklaring. DR mener, at der har været fuld dækning for historien og dokumentation og kilder for det, vi har sagt i indslaget.

#### Konsekvens og opfølgning:

Den efterfølgende debat viser, hvor vigtigt det er med præcis journalistik, når det gælder omstridte emner, hvor de stridende parter står meget hårdt overfor hinanden. Det er imidlertid vigtigt at det sprængfarlige i sådanne emner ikke fører til, at de undgås.

#### Fugleinfluenza

#### Baggrund:

TV AVISEN har modtaget ca. 25 henvendelser om dækningen af udbruddet af fugleinfluenza i Danmark. De fordeler sig nogenlunde ligeligt mellem tre emner: Klager over for voldsom dækning, spørgsmål om hvorvidt TV AVISENs medarbejdere overholdt sikkerhedsforskrifterne, når de rapporterede fra de ramte områder, og konkrete spørgsmål til sygdommen. Sidstnævnte er alle blevet vist videre til Fødevarerstyrelsen hotline.

#### Svar på kritikken:

Til de to første er der svaret, at den grundige dækning efter DR's vurdering var berettiget, da der er tale om en sygdom, som vækker stor bekymring hos de globale sundhedsmyndigheder - men at man i dækningen også tydeligt understregede, at sundhedsfaren for mennesker i Danmark stort set er ikke-eksisterende. For så vidt angår medarbejdernes færden i de ramte områder, er alle sikkerhedsforskrifter overholdt.

#### Konsekvens og opfølgning:

Forløbet er en god påmindelse om det vigtige i fortsat agtpågivenhed overfor ikke at bidrage til unødigt panik og bekymring i forbindelse med nyhedsindslag.

#### Tematirsdag om religion

#### Baggrund:

Tematirsdagen den 4.april havde den provokerende titel: "Religion - roden til alt ondt". DR fik mange positive reaktioner på det debatskabende tema, men der kom også et par snese vrede reaktioner over den måde, studiedebatten blevet afviklet på. Værten gik frem og tilbage i studiet og kameraføringen betød, at seere klagede over, at de havde svært ved at koncentrere sig om det, der blev sagt.

Svar på kritikken:

DR svarede i første omgang, at kritikken var noteret og indgik i efterkritikken

Konsekvens og opfølgning:

Debattens afvikling var et bevidst forsøg på at skabe et mere levende, dynamisk og intenst studieforløb. Samlet gav det gode seertal og stor opmærksomhed. Den efterfølgende konklusion har været, at det i hovedsagen var et vellykket forsøg, som kan bruges i arbejdet med at udvikle tema-aftenerne.

Sportskommentarer

Baggrund:

Ved store sportstransmissioner er der ofte stor seeropmærksomhed omkring kommentatorerne. Selvom DRs kommentatorer - senest ved VM i fodbold - har fået gode bedømmelser og ros, har der også været en del kritiske røster. Alene gennem Lytter- og Seerkontakten kom der under EM i håndbold over 20 klager - under VM i fodbold var der over 40. En stor del af håndbold-kritikken gik på at kommentatorerne var alt for negative og fordømmende overfor Anja Andersen. Ved VM gik kritikken bl.a. på at nogle kommentatorer talte nedværdigende om bestemte lande.

Svar på kritikken:

DR har svaret, at der i de pågældende tilfælde er tale om erfarne og fagligt anerkendte kommentatorer. Samtidig er det understreget, at kommentatorer netop i sagens natur har et frirum til at komme med vurderinger og "anmeldelser" af det de ser. I den konkrete sag om Anja Andersen handlede det om et meget usædvanligt skridt (holdet forlod banen) hvilket gjorde det relevant at fremhæve det ekstraordinære i situationen. De kritiske bemærkninger der under VM måtte være faldet om enkelte holds fodboldmæssige kvaliteter har på ingen måde skulle opfattes som "nedværdigende" tale.

Konsekvens og opfølgning:

Reaktionerne er indgået i den almindelige efterkritik.

VM i 16:9

Baggrund:

DR valgte at sende alle kampe under VM i det nye 16:9-format - men TV2 valgte at sende i det gamle 4:3-format. Det gav meget forskellige reaktioner - herunder også hård kritik fra seere med 4:3-apparater, hvor skærbilledet fik en sort bjælke i top og bund. Derimod var der anerkendelse fra mange seere med nye 16:9-skærme.

Svar på kritikken:

Der er flere årsager til, at DR valgte at sende VM i 16:9:

- VM blev produceret i 16:9-formatet og var beregnet til at blive udsendt i dette format. Udsendelse i et andet format betød, at ikke hele det producerede billede kommer ud til seerne.
- Fodbold er et spil, der er overordentlig velegnet til 16:9-formatet, da der i dette format er mere af banen med i billedets sider. Dermed kan seerne få bedre overblik over spillet.
- 16:9 er fremtidens format. Senere på året vil alle DR's programmer blive produceret i 16:9. Tv-stationer verden over er gået over til 16:9 eller er på vej til det. De fleste europæiske tv-stationer sendte VM i 16:9.

Konsekvens og opfølgning:

Erfaringerne med 16:9-sendingen var gode og indgår i DRs arbejde med det nye format. Det var dog samtidig konklusionen, at de fleste negative reaktioner i starten af VM kunne være undgået med en bedre information til seerne om DRs valg.

Dokumentaren "Den hårdeste dom"

Baggrund:

I den opsigtsvækkende dokumentar "Den hårdeste dom", fortalte DR historien om en incest-anklaget far der begik selvmord i fængslet. Den nu voksne datter fortalte i udsendelsen, at anklagen var grundløs og forklarede, hvorfor hun dengang havde vidnet mod sin far. Udsendelsen gik tæt på den plejefamilie og de kommunale sagsbehandlere, der havde haft indflydelse på forløbet. Der kom stærke reaktioner på udsendelsen: De fleste roste DR for at have taget den tragiske historie op. Men der var også snesevis af kritiske reaktioner i form af debatindlæg og henvendelser til DR. De gik dels på, at udsendelsen var for aggressiv og nærgående overfor den omtalte plejefamilie og sagsbehandlerne - og at DR i den efterfølgende debat på [www.dr.dk](http://www.dr.dk) ikke havde forhindret, at de pågældendes privatadresser og telefonnumre blevet udstillet.

Svar på kritikken:

DR har beklaget, at der i debatten på [www.dr.dk](http://www.dr.dk) var indlæg, som var præget af en hetzende tone og med oplysninger om adresser og telefonnumre på de kritiserede. Indlæggene blev straks fjernet, da redaktionen blev opmærksom på dem. DR har fastholdt, at fremstillingen i udsendelsen var forsvarlig og understreget, at de kritiserede havde mulighed for at give deres version.

Konsekvens og opfølgning:

Sagen har givet anledning til overvejelser om overvågningen af de debatter, der sættes i gang i forbindelse med udsendelser om stærkt følsomme emner. Det uheldige forløb viser, at der er behov for tæt overvågning af sådanne debatter og at DR må sørge for, at de kritiseredes private bopæl mv. så vidt muligt ikke udstilles.

Programændringer på grund af livetransmissioner

Baggrund:

Halvåret har været præget af en række store sportsbegivenheder med mange live-transmissioner på især DRI. Det har betydet, at faste programmer i perioder har måttet rykke for kampe fra bl.a. EM i håndbold og VM i fodbold. Det har givet hundredvis af kritiske henvendelser. I januar gav det især klager (alene LSK fik 97), at et afsnit af Krøniken blev skubbet en uge for at give plads til en af de danske kampe ved EM i håndbold. Under VM i fodbold rettede kritikken sig primært mod, at i alt 13 børneudsendelser blev flyttet eller afkörtet. Samlet har flere hundrede klager over, at børnene således blev tilsidesat. Også ændringerne af TV AVISENs udsendelser har givet protester.

Svar på kritikken:

Det var desværre nødvendigt at bryde de traditionelle udsendelsestider for at kunne sende kampene fra de to store sportsbegivenheder live. De faste udsendelsestider er meget vigtige for en tv-station som DR - derfor fraviges det vante sendemønster kun, når tungtvejende hensyn taler for det. Den EM-kamp i håndbold (Danmark mod Serbien/Montenegro den 29.januar) som var anledning til, at Krøniken blev skubbet en uge, fik 1.386.000 seere og en share på 60 procent. Denne seersucces bekræftede, at det var relevant at prioritere den så højt. VM-kampene havde i gennemsnit 597.000 seere og en share på 45 procent, hvilket også taler for, at interessen var så stor, at det var relevant at sende dem live. Alle tv-stationer har udnyttet denne mulighed.

Konsekvens og opfølgning:

Mønstret i klagerne viser, at en del af ændringerne har overrasket seerne. Det er derfor fortsat nødvendigt at arbejde med at forbedre informationerne omkring sådanne ændringer. På længere sigt er problemet aftagende: Med fuld dækning for DR2 og med den kommende børnekanal bliver der nye muligheder for at sikre, at børnene i alle tilfælde får mulighed for at se de vante udsendelser på de faste tidspunkter.

Voldsomme effekter og hensynet til børnene

Baggrund:

Der har i halvårets løb været omkring 100 klager over voldsomme effekter - det er fortsat især forældre, der klager over manglende hensyn til de små børn i forbindelse med udsendelser, trailere og indslag, der vises lige før eller efter de faste børneudsendelser.

Svar på kritikken:

Det er et problem, DR har arbejdet med at begrænse. Et nyt trailermærknings-system har reduceret antallet af fejlplaceringer væsentligt og TV AVISEN 18.30 har ligeledes arbejdet med problemet. Det er imidlertid i nogle tilfælde en svær afvejning af hensynet til at rapportere fra virkeligheden og hensynet til ikke at skræmme børnene.

Konsekvens og opfølgning:

Det seneste års opmærksomhed om denne problemstilling har allerede ført til et fald i antallet af klager over voldsomme effekter. I 2007 vil "Fjernsyn for dig" blive flyttet frem til kl.17.30, således at den ikke længere efterfølges af TV AVISEN.

Manglende eller ufuldkommen tekstning

Baggrund:

Der kommer løbende en del kritik af manglende eller dårlig tekstning af tv-udsendelser - alene i april var der 39 klager herom til Lytter- og Seerkontakten. Kritikken går dels på, at antallet af tekstede udsendelser er for beskedent og dels på, at der jævnligt mangler tekster på programmer, der var lovet tekstet. Endelig er der en del seere, der har fået problemer med at modtage teksterne over det nye digitale sendenet - DTT.

Svar på kritikken:

DR er forpligtet til at tekste et stigende antal timer, hvilket også er sket. Fra 918 timer i 2003 er antallet af tekstede førstegangsudsendelser steget til 1.079 timer i 2004 og nåede i 2005 op på 1.127 timer. I enkelte tilfælde er en udsendelse, som er annonceret med tekstning, blevet færdiggjort så sent, at tekstningen ikke er kommet med. Det beklager DR, og der gøres en stor indsats for at undgå disse situationer. Når det alligevel sker, vil en evt. genudsendelse være tekstet.

Tekstningsproblemet i forbindelse med DTT-systemet skyldes, at underteksterne ikke længere er "indbrændt" i den enkelte udsendelse, men sendes separat og samles af dekoderen. Det kræver imidlertid en dekoder, der følger den europæiske standard: Digital Video Broadcast (DVB). Det er ikke alle dekodere på det danske marked, der lever op til standarden - ligesom dekodere købt i Tyskland og Sverige typisk heller ikke gør det. DR har derfor i vejledninger mv. opfordret seerne til at anskaffe en DVB-dekoder, når de vil bruge det digitale sendenet.

Konsekvens og opfølgning:

Det nyudviklede "tale-til-tekst"-system tages i brug af DR i dette efterår. Det er ambitionen, at dette system bliver et stort gennembrud for tekstning og giver tekstning af alle nyhedsudsendelser og alle store transmissioner. Med hensyn til DVB-problemet arbejder DR på at udvide modellen med at sende underteksterne sideløbende via tekst-tv. DR arbejder også på at løse problemerne sammen med Branchen ForbrugerElektronik (BFE) og Brancheforum Digitale Medier (BDM).

Programmer der tyvstarter i forhold til programoversigten

Baggrund:

Det sker jævnligt, at dagens planlagte sendeforløb på tv-kanalerne bliver ændret - f.eks. forårsaget af live-udsendelser, der slutter tidligere eller senere end antaget. Når der pludselig opstår "ledig" tid forekommer det, at den efterfølgende udsendelse startes tidligere end annonceret. Det giver jævnligt anledning til klager til Lytter- og Seerkontakten.

Svar på kritikken:

Da TV-programmer, især de indkøbte, er af meget varierende varighed, må tv-stationer ind imellem "skubbe" lidt på tiderne for at få sendeplanen til at passe. Da DR programsætter med fem minutters intervaller, kan vi ikke være helt præcise. Nyhedsudsendelserne søges dog altid startet helt præcist, men hvis ingen programmer må "tyvstartes", vil DR skulle programsætte med en tids-buffer. Det vil ofte give sene starttider, som også vil give klager. Som udgangspunkt tyvstarter vi max. 60 sek.

Konsekvens og opfølgning:

Hvis DR i stedet valgte at programsætte med et minuts nøjagtighed, ville vi indikere en præcision, som vi med antallet af live udsendelser ikke kunne leve op til. Derfor er problemet svært at løse.

## Udsendelse af forkerte afsnit

### Baggrund:

I februar blev det samme afsnit af "Det lille hus på prærien" ved en fejltagelse sendt to gange - det gav snesevis af vrede henvendelser. Kort efter gentog problemet sig med børneudsendelsen "Anna og Lotte".

### Svar på kritikken:

I begge tilfælde var der tale om en menneskelig fejl. DR har undskyldt og beklaget fejlene.

### Konsekvens og opfølgning:

Alle procedurerne er gennemgået for at forhindre gentagelser.

## Antallet af genudsendelser

### Baggrund:

Kritikken af antallet af genudsendelser ligger vedvarende på et højt niveau. Der er fortsat typisk tale om en generel kritik fra folk, der føler, at de har set det hele på forhånd - og derfor finder, at de ikke får "nok for licensen". Mange har samtidig en oplevelse af, at der er mange flere genudsendelser end tidligere. Kritikken tager normalt til i løbet af sommeren, men var i juni i år på et lavere niveau end i fjor - antagelig på grund af VM i fodbold.

### Svar på kritikken:

DR har svaret, at antallet af nye udsendelser var fuldt på højde med tidligere år - og at omfanget af genudsendelser ligeledes er uændret. DR modtager årligt mange tusinde henvendelser med ønsker om genudsendelser - ikke mindst af ældre og meget populære serier. Samtidig betyder genudsendelser af nyere produktioner, at flere licensbetalere får en mulighed for at se dem. Det samlede antal nye seere til en udsendelse forøges markant af genudsendelserne.

### Konsekvens og opfølgning:

Kritikken er så vedvarende, at det er nødvendigt at forbedre informationen om DRs genudsendelses-politik. Især må de forkerte præmisser for debatten imødegås mere effektivt.

## Mangelfulde programoplysninger

### Baggrund:

Der kommer løbende klager over mangelfulde eller vildledende programoplysninger. Dels er der kritik af, at det kan være svært at finde præcise oplysninger om hvad der er genudsendelser - og hvornår de er sendt første gang. Sidstnævnte oplysning fremgår f.eks. ikke af programteksten på tekst-tv. Samtidig vækker det kritik, når der ikke gives klare oplysninger om udsendelsesforløbet, hvis en serie afbrydes eller holder pause (som f.eks. da Nikolaj & Julie stoppede efter 8.afsnit).

Svar på kritikken:

De præcise oplysninger om, hvornår en udsendelse er sendt første gang, fremgår af DRs programtekster, der ligger lettilgængeligt på dr.dk, men aviser og ugeblade bringer kun en mindre del af teksterne. På tekst-tv er alle genudsendelser mærket med et "G".

Konsekvens og opfølgning:

DR ønsker ikke - af konkurrencemæssige årsager - at være forpligtet til at give præcise oplysninger om sendemønstre. Oftest oplyses det, hvilken episode der sendes ud af hvor mange (f.eks. 4:8), men i nogle tilfælde vil man undlade at angive, hvor mange afsnit der kommer, fordi programændringer kan påvirke det endelige antal.

Programserien "Last exile"

Baggrund:

Det gav mange begejstrede seer-reaktioner, da DR i efteråret 2005 begyndte at sende den japanske tegnefilmsserie "Last Exile". I januar holdt serien pause før alle afsnit var sendt. Det gav i snesevis af vrede protester.

Svar på kritikken:

Serien blev genoptaget fra 4.marts og de resterende syv afsnit er blevet sendt - men på et andet tidspunkt end første del af serien.

Konsekvens og opfølgning:

Ingen særlig: Det kan p.gr.a. andre hensyn være nødvendigt at ændre sendeforløbet for en serie.

Browsere, styreprogrammer mv.

Baggrund:

Der kommer fortsat klager fra brugere, som ikke kan få alle tjenesterne på dr.dk til at fungere. Når DR tilbyder radio og tv via nettet, anvendes Microsoft Windows Media, fordi det er det streamingformat, der er helt dominerende på det danske marked. Det giver imidlertid i nogle tilfælde problemer for de brugere, der anvender Linux- og Mac-systemer - disse brugere kritiserer DR for at favorisere Microsoft. Også brugere med ældre browsere oplever problemer.

Svar på kritikken:

Tilbudene på dr.dk skal kunne bruges af alle internet-brugere. Når DR bruger Windows Media er det fordi det er nemt og effektivt for over 95 procent af brugerne, som kan få fuld glæde af DRs tilbud - uden tekniske barrierer og komplicerede downloads. Med indførelsen af dr.dk tv er en meget stor del af problemerne løst, men ikke alle. Brugere som ikke har Windows, kan via vores hjælpesider finde løsninger, som gør dem i stand til at benytte vores tilbud alligevel. For nogle brugere er disse løsninger dog for svære, og for enkelte er der desværre stadig tekniske problemer - dette arbejdes der for at finde løsninger på.

Konsekvens og opfølgning:

DR har i flere omgange lovet, at en løsning på problemerne var lige på trapperne, men udviklingen på streamingområdet hænger nøje sammen med etableringen af de nye tekniske systemer i DR Byen. I forsommeren 2006 blev der dog igangsat et analysearbejde, som endnu ikke er afsluttet. Med udgangspunkt i det arbejde sættes der ind på flere fronter:

- 1) Forbedring af de konkrete tilbud, der er for Mac- og Linuxbrugere, så oplevelsen gøres så god, som det er teknisk muligt.
- 2) Intensivering af arbejdet med at skaffe udvidede rettigheder til mere stof. Det vil betyde, at mere og mere materiale kan lægges ud i de mere åbne standarder vi bruger til download og podcast, f.eks. mp3.
- 3) Investering i to parallelle "streams" for alle filer. Størrelsen af den samlede investering er ikke estimeret, men det er en udgift på flere millioner - plus årlige udgifter til drift og licenser.

Punkt 1 og 2 omhandler dette efterår. Punkt 3 kræver en større teknisk analyse, foruden finansiering af både anskaffelse og drift.

Problemer med netradio mv.

Baggrunden:

Der er fortsat klager over lyd kvaliteten på netradioen på [www.dr.dk](http://www.dr.dk). Der er ofte "hakker" og udfald i lyden, men antallet af klager er lavere end i forrige halvår. Indenfor podcast har der været klager over for sene opdateringer og på dr.dk tv bl.a. over, at udsendelser slutter før tiden.

Svar på kritikken:

De generelle problemer med lyden på DRs netradio blev afhjulpet i vinter. En del af brugerne oplever dog stadig problemer. Det kan bl.a. skyldes, at deres internet-forbindelse er for langsom eller at de bruger en ældre browser. Der er hjælpesider på [www.dr.dk](http://www.dr.dk), hvor brugerne kan søge informationer om, hvordan de kan løse problemet. De øvrige opdateringsfejl er løst.

Konsekvens og opfølgning:

Det er vurderingen, at netradio-problemerne vil blive løst i takt med at flere brugere får hurtigere forbindelser og det ældste udstyr udfases.

Besparelserne på DR Klassisk

Baggrunden:

Omlægningen af DR Klassisk fra 1. maj gav i de kommende måneder op mod 50 kritiske henvendelser. Klagerne gik bl.a. på, at der ikke længere var værter på formiddagsfladen, at de trykte programoplysninger var blevet mere summariske og at kanalens playlister på [www.dr.dk](http://www.dr.dk) ikke fungerede tilfredsstillende.

Svar på kritikken:

DR har fortalt om baggrunden for omlægningen af kanalen og har beklaget, at de tekniske problemer omkring playlisterne synes svære at løse.

Konsekvens og opfølgning:

I betragtning af at omlægningen inden gennemførelsen fik fyldig og overvejende kritisk omtale i medierne, har de direkte lytterreaktioner været beherskede, Radiodirektøren har imidlertid igangsat en større undersøgelse af, hvordan omlægningen er blevet modtaget. Resultatet heraf vil blive præsenteret for bestyrelsen i januar 2007.

## VM og DR Sydeuropa

### Baggrunden:

Ved den afsluttende forhandling om rettighederne til at sende VM i fodbold lykkedes det ikke DR at sikre retten til at sende kampene via satellit til danskere i udlandet. Det betød, at DR med kort varsel måtte meddele DR Sydeuropa og Canal Digital, at der blev lukket for signalet under kampene og under optaktsprogrammerne. Informationen kom ud så sent, at de fleste danske seere i udlandet først opdagede det ved at signalet forsvandt op til åbningskampen. Det gav flere hundrede meget vrede klager. Canal Digital slukkede helt for DRs signal under hele VM. For sendingerne på DR Sydeuropa var signalet typisk væk under og i timerne omkring selve transmissionerne.

### Svar på kritikken:

DR har dybt beklaget, at det ikke lykkedes at sikre rettighederne og at meddelelsen herom kom meget sent ud til de ca. 10.000 berørte seere. DR Sydeuropa er et privat selskab, der videreformidler DRs tv-kanaler over satellit i dele af Sydeuropa. DR har også beklaget forløbet overfor dette selskab og dets kunder.

### Konsekvens og opfølgning:

DR er sammen med Telenor i gang med at sikre, at en evt. "nedlukning" for udsendelser i fremtiden kun berører de pågældende udsendelser. Endvidere er det ved at blive undersøgt, om det vil være økonomisk/teknisk muligt at have en "crawler tekst" på skærmen, når denne er sort, der oplyser om årsagen.

## DTT - kritik af information om nyt jordbaseret sendenet

### Baggrunden:

Ibrugtagningen af det jordbaserede digitale sendenet (DTT) - og lukningen af det analoge signal via satellit - har i første række påvirket de seere, der har set DR2 via parabol. De har nu fået mulighed for at se DR2 uden at skulle købe en større programpakke fra Viasat eller Canal Digital: En digital modtagebox til ca. 6-800 kr. er tilstrækkelig. De mange tekniske begreber der bruges i forbindelse med omlægningen har imidlertid forvirret mange. Derfor har DR modtaget tusindvis af spørgsmål. Nogle få procent har følt sig dårligt informeret - bl.a. over at de ikke tidligt har fået klar besked om, at de ikke var nødsaget til at købe en programpakke hos paraboludbydere for at kunne se DR2.

### Svar på kritikken:

Da seernes modtageforhold er meget forskellige, har det ikke været muligt med en generel informationskampagne. Der er imidlertid blevet informeret meget målrettet til de berørte. På [www.dr.dk/digitalt](http://www.dr.dk/digitalt) er der blevet informeret grundigt - sitet havde ca. 90.000 brugere i første halvår. Samtidig oprettede DR et callcenter for yderligere at hjælpe seerne. Det håndterede i første halvår ca. 1500 e-mails og godt

5000 telefonopkald. DR har desuden sammen med TV2/DANMARK oprettet hjemmesiden [www.digi-tv.dk](http://www.digi-tv.dk) for at informere om DTT-nettet. [www.digi-tv](http://www.digi-tv) har fra februar til august haft over 350.000 besøgende, og der er besvaret mere end 2000 henvendelser på mail.

Det er beklageligt, at en mindre gruppe seere er blevet forvirrede over parabol-udbydernes salgskampagner, men DRs egen information har været så præcis og redelig som muligt.

Konsekvens og opfølgning:

I forhold til den store omlægning er det vurderingen, at processen foreløbig er forløbet med overraskende få problemer. Overgangen til det digitale sendenet er stadig i sine første faser - og vil intensiveres frem mod lukningen af det analoge signal i 2009. I medieaftalen for 2007-2010 er det besluttet, at der skal etableres et netværkssamarbejde mellem DR, TV2, en kommende gatekeeper, relevante ministerier og branchen med henblik på at samordne informationsindsatsen, og der er afsat midler til dette formål af licensprovenuet.

## 4. 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 forsynes med klagevejledning, skal således sendes i kopi til det centrale klagearkiv eller til lytter- og seerredaktøren. En opgørelse for første halvår 2006 viser, at der kun er givet 20 klagevejledninger til lytternes og seernes redaktør - mod 38 forrige halvår (se også kommentarerne hertil i vedlagte Beretning for 1.halvår 2006 fra redaktøren). Af de 20 har 8 valgt at gøre brug af ankemuligheden.

### b. Pressenævns sager.

I første halvår 2006 afsagde Pressenævnet kendelse i fire sager vedr. DR:

Citater om DSB. Kendelse 24.januar 2006. Ikke kritik af DR.

DSB klagede over et indslag bragt i Magasinet Søndag den 28.august 2005. DSB mente, at DR havde misbrugt en række korte klip med politiker-udtalelser. De pågældende havde udtalt sig om Banedanmark, men det fremgik af udsendelsen som om kritikken primært var

møntet på DSB. DR afviste klagen og fremhævede, at det samlede indslag var nuanceret og belyste sammenhængene. Nævnet fandt imidlertid, at de pågældende citater var taget ud af den sammenhæng, de oprindelig var fremsat i, og at der var udeladt væsentlige dele, som viste, at den fremførte kritik ikke primært var møntet på DSB. Udsendelsen indeholdt dog samtidig en nuanceret fremstilling af problemerne omkring skinnenettets fornyelse, statsbanernes opsplitting i flere selskaber samt politikernes overordnede ansvar. Nævnet fastslog på den baggrund, at den skete forvanskning af de citerede udtalelser burde have været undgået. Det fandt dog ikke "fuldt tilstrækkeligt grundlag" for at udtale kritik i sagen, idet udsendelsen i sin helhed fremstod som en afbalanceret fremstilling af problemerne.

#### Ventegodt-sagen. Kendelse den 6.april 2006. Delvis kritik af DR.

Lægen Søren Ventegodt klagede til Pressenævnet over et indslag om hans behandlingsmetoder, der blev vist i Magasinet Søndag den 27. november 2005. Søren Ventegodt havde blandt andet indbragt sagen, fordi han mente, at brugen af skjult kamera var i strid med god presseskik.

Samlet set fandt nævnet dog ikke i sin afgørelse grund til at kritisere brugen af de skjulte optagelser. Pressenævnet anførte dog, at man anser det for betænkeligt for lædigheden, at dokumentationen er baseret på et rollespil, "der i betydelig grad er provokerende."

Søren Ventegodt havde også klaget over, at optagelserne havde været vist, uden at han havde givet et samtykke. Her konkluderede Pressenævnet i sin kendelse, at Søren Ventegodt ved i det efterfølgende interview at indvilge i at kommentere optagelserne med skjult kamera i den samme udsendelse, havde givet sit samtykke til at bringe optagelserne.

Nævnet kritiserer DR på to punkter. DR bliver kritiseret for at undlade at vise Ventegodt optagelserne før udsendelsen. Derudover får DR også kritik for en sekvens, hvor studieværten benægter, at der skulle findes et klip, hvor journalisten fra Ekstra Bladet, som DR samarbejdede med om de skjulte optagelser, spørger til, "om sex vil kunne hjælpe". Et spørgsmål af den karakter blev faktisk stillet og Ventegodt svarede "nej".

#### Drømmehuse. Kendelse den 9. maj 2006. Ingen kritik af DR.

En medvirkende entreprenør i programserien "Drømmehuse" (sendt i seks afsnit fra 29.september 2005) klagede over den måde, hvorpå hans byggefirma blev omtalt i udsendelsen. Klager mente at en anden medvirkende entreprenør - i kraft af et økonomisk samarbejde med den eksterne producent af programserien - havde haft en særlig mulighed for at påvirke udsendelsernes omtale af de forskellige byggefirmaer. DR erkendte det uheldige økonomiske samarbejde men fastholdt, at det der rent faktisk blev sendt var indholdsmæssigt forsvarligt.

Pressenævnet påpegede, at DR i forløbet havde lovet at rette en bestemt speak - men at dette ikke skete. Nævnet finder imidlertid ikke, at ændringerne er så væsentlige, at udeladelsen giver anledning til kritik. Nævnet fandt heller ikke grundlag for at kritisere andre dele af udsendelserne. DR erkendte under sagen, at programserien ikke havde levet op til DRs egne programetiske regler. Den vil derfor ikke blive genudsendt.

#### Mund- og fodmalende kunstnere. Kendelse 14.juni 2006. DR skal bringe genmæle hvis ønsket.

Sagen var anlagt af de mund- og fodmalende kunstneres forening - Vereinigung der Mund- und Fassmalende Künstler in aller Welt (VDMFK). Foreningen var gået til Pressenævnet, efter et indslag i forbrugermagasinet 'Kontant' på DR1 den 6. december 2005, der indeholdt en kritisk gennemgang af foreningens forretningsmetoder og dens betalinger til kunstnerne.

Pressenævnet finder overvejende at DRs fremstilling var forsvarlig og kritiserer således ikke udsagn som: "Man tror, man støtter en god sag, men i virkeligheden er der tale om en pengemaskine", eller "Vildledning eller ej: så giver salget af de her kort hvert år et overskud på 4,5 millioner kroner, som de mund- og fodmalendes forlag sender ud af landet".

Udsendelsens oplysning om at tre procent af indtægterne fra Danmark går til danske kunstnere går heller ikke ud over den redaktionelle formuleringsfrihed, fastslår Pressenævnet.

Pressenævnet finder endvidere, at DR i tilstrækkelig grad har forsøgt at efterprøve oplysninger, som er blevet bragt i den pågældende 'Kontant'-udsendelse. Tre ud af fire medlemmer af Pressenævnet mener dog ikke, at 'Kontant' har dokumenteret følgende udsagn som 'utvivlsomt rigtigt':

"Bag det ydre finder man en velsmurt pengemaskine med økonomiske bagmænd, der rager til sig med arme og ben".

Pressenævnet har derfor besluttet, at DR skal bringe et genmæle for ovennævnte sætning - men kun hvis VDMFK selv henvender sig til DR og beder om det. VDMFK har i øvrigt anlagt injuriersag mod DR, fordi Pressenævnets afgørelse først kom mere end seks måneder efter udsendelsen.

#### Uafsluttede sager for nævnet - medio august 2006

- En fødevarer virksomhed klager over, at en rettelse i TV AVISEN vedr. fejlagtig omtale af virksomheden, ikke var dækkende.
- Ansatte på Plejehjemmet Fælledgården klager over brugen af skjult kamera i et indslag i Magasinet Søndag.
- En beboer på Plejehjemmet Fælledgården klager over brugen af skjult kamera i et indslag i Magasinet søndag.
- Et byggefirma klager over urimelig omtale af sine forretningsmetoder og genbrug af arkivklip i Magasinet Kontant

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

I første halvår 2006 er otte klager blevet behandlet af lytternes og seernes redaktør med efterfølgende indstilling til generaldirektøren. Indstillingen er blevet fulgt i alle tilfælde.

Af de otte sager har klageren fået helt eller delvist medhold i de tre.

#### Udsendelse om varmepumper. Afgørelse 10. januar. Delvist medhold.

En ingeniør klagede over, at varmepumper i en Viden Om-udsendelse var blevet fremstillet på en helt ukritisk og anprisende måde. Klagen blev i hovedsagen afvist med henvisning til, at udsendelsen ikke var et kritisk forbrugerprogram, men netop handlede om fascinerende teknik. Samtidig var udsendelsens oplysninger faktisk korrekte og de citerede udtalelser kom fra brugere og eksperter. DR medgav dog, at udsendelsen ville have været bedre, hvis der var stillet flere kritiske spørgsmål. Som et resultat af klagen blev omtalen på dr.dk suppleret med links til hjemmesider med en mere kritisk tilgang til varmepumper.

#### Udsendelsen "Stormslag - the movie". Afgørelse 27. februar. Klagen afvist.

En klager fulgte op på kritikken af programserien "Stormslag" (se afgørelsen herom i rapporten fra 2. halvår 2005). Med udgangspunkt i den forkortede version - "the movie" - af historien om det lille heavy-metal band, gik klagen på udsendelsestidspunktet (20.30), på gentagelsen af graffitten "Dræb de kristne" og på en påstand om, at websitet dr.dk/stormslag var en støtte til bandets synspunkter. I forbindelse med den oprindelige sag beklagede DR en trailer, men forsvarede indholdet af selve programmet under henvisning til, at der

var tale om usminket skildring af det pågældende meget specielle miljø. Denne linje blev fastholdt i den nye sag. Vedr. sendetidspunktet blev det fastholdt, at det med udsendelse kl. 20.30 - og en oplysende programtekst - må antages, at forældre kan sørge for, at mindreårige ikke ser den pågældende udsendelse. Kritikken af web-sitet blev også afvist: Sitet var lavet for at give yderligere baggrund om den pågældende subkultur - og der var ikke efter DRs opfattelse tale om "hate-speech" eller reelle trusler.

#### Udsendelsen med Lech Walesa i serien "De skrev historie". Afgørelse 14. marts. Klagen afvist.

En klager kritiserede DR for på urimelig vis at beskyldte Lech Walesa for pengeafpresning i forbindelse med hans deltagelse i "De skrev historie". Klagen blev afvist, fordi det kunne påvises, at Lech Walesa var blevet informeret grundigt om interviewet på forhånd, og at det eneste, der i den færdige udsendelse siges om penge og "særlige betingelser", kommer fra Walesa selv.

#### Indslag i radioavisen om Flemming Rose og hans svigerfar. Afgørelse 17. marts. Medhold.

Et familiemedlem klagede over et indslag i Radioavisen den 1. april 2006, hvor man med tjetenske kilder gengav en historie om, at Flemming Roses svigerfar havde en fortid som KGB-general. Familiens kommentar til denne påstand blev ikke indhentet. Det beklagede DR overfor familien. Samtidig bragte Radioavisen denne tekst:

"I 12-radioavisen den 1. marts refererede vi en meget speciel konspirationsteori som to russiske medier har fremsat omkring Jyllands-Postens offentliggørelse af Muhammed-tegningerne. En kendt skribent hævdede i følge medierne, at KGB havde haft en særlig interesse i at få skabt den uro, som tegningerne har givet, og at svigerfaderen til Jyllands-Postens kultureddaktør Flemming Rose var general i KGB. Familien Rose har bedt os om at præcisere, at det er en helt grundløs påstand om svigerfaderen, som de på det skarpeste tager afstand fra."

#### Kommentarer om Anja Andersen under håndboldtransmission. Afgørelse 21. marts. Klagen afvist.

En klager kritiserede den måde, hvorpå to af DR Sportens kommentatorer omtalte Anja Andersen under dækningen af en håndboldkamp. I forbindelse med en uenighed med kampens dommere og en afbrydelse i kampen betegnede de to kommentatorer Anja Andersens optræden som "beskæmmende" og "skandaløs" og sagde at det nogle gange "slog klik" for hende. Klageren fandt at tonen er urimelig hånlig og ærekrænkende. Klagen blev afvist under henvisning til at trænerens opførsel rent faktisk var meget usædvanlig og at det er en del af kommentatorernes rolle at give deres personlige vurdering. Det blev samtidig ved en gennemgang af udtalelserne afvist, at der var blevet sagt noget ærekrænkende.

#### Indslag i TV AVISEN om den israelske valgkamp. Afgørelse 18. april. Klagen afvist.

En klager kritiserede et indslag i TV AVISEN den 17. marts, hvor DRs korrespondent rapporterer fra Kadima-partiets valgkamp. I et live-interview med korrespondenten henviser studieværten til spørgsmålet om opgivelse af "israelsk land". Klageren anfører, at det omtalte landområde i følge alle internationale retskilder ikke er israelsk. DR har afvist klagen under henvisning til, at korrespondenten straks præciserede, at der var tale om palæstinensisk territorium. I øvrigt blev der også i indslaget op til interviewet talt om "besat område".

#### Interviewstilen i flere udgaver af TV AVISEN. Afgørelse 30. maj. Klagen afvist.

En klager kritiserede flere interviews, der var blevet gennemført af en af TV AVISENs studieværter. Klager mente, at de pågældende interviews var helt urimelige i form og indhold - og argumenterede for at de pågældende var blevet meget dårligt behandlet. Efter en gennemgang af forløbet af hvert enkelt af de omtalte interviews blev klagen afvist. De stillede spørgsmål var alle relevante og rimelige

forsøg på at få mere at vide. Klageren kritiserer yderligere en afslutning af et interview med Dansk Folkepartis leder Pia Kjærsgaard, som slutter med følgende ord: "Tak til Pia Kjærsgaard som vi da bestemt ikke har bedt om at dumme sig for åben skærm". I afgørelsen forklares det, at bemærkningen spiller på Pia Kjærsgaard foregående svar på spørgsmålet om hendes tålmodighed med de konservative. Hun svarer: "Jeg må jo spille med de kort jeg har. Jeg kan jo dårligt fyre regeringen. Det ville da være noget af det dumme jeg kunne gøre".

DR beklagede, hvis studieværtens bemærkning er blevet misforstået af nogen, der ikke havde hørt det samlede indslag.

#### Udsendelsen Ouafas Fredsmission. Afgørelse 16. juni. Delvist medhold.

En klager beskyldte programserien Ouafas Fredsmission - sendt i maj og juni på DR2 - for at være partisk og usaglig og indholde vildledende oplysninger. Klagen rummede flere kritikpunkter, men hovedeksemplet var en påstand om, at udsendelsen gav et forkert indtryk af, hvem der faktisk dræbte den 12-årige Muhammed Al-Dura. Drengen døde i en skudveksling mellem palæstinensere og israelske soldater den 30. september 2000 og blev p.gr.a. tv-billeder af hans død et symbol på Intifadaen. Det israelske militær erkendte først, at dets kugler havde dræbt drengen. Denne indrømmelse blev hurtigt trukket tilbage, og det faktiske hændelsesforløb er fortsat stærkt omdiskuteret, fordi der ikke foreligger endelige beviser for, hvad der faktisk hændte.

I udsendelsen bringes i forbindelse med forklaring på nogle børnetegninger fra en flygtningelejr et arkivklip fra 2001 med tv-billederne af drengens død. Speaken lyder: "Verden så forfærdet til, da en 12-årig palæstinensisk dreng og hans far blev fanget af de israelske kugler. Drengen døde og blev det første symbol på israelernes meget hårdhændede fremfærd i de palæstinensiske områder."

Klagerens kritik gik især på, at DR ikke havde understreget, at der var en hård strid om hvilke kugler, der rent faktisk dræbte drengen. I DRs endelige svar fra hedder det bl.a.:

"I betragtning af at drengens død i "Ouafas Fredsmission" samtidig alene blev omtalt i forbindelse med nogle børnehavebørns forsøg på at bearbejde Intifadaens voldsomme begivenheder og de mange tab af menneskeliv - og altså ikke indgår i en dækning af striden om skylden for drengens død - mener jeg, at din kritik er ude af proportioner. Det er således helt forfejlet at tale om journalistisk uhæderlighed.

Udsendelsen har medtaget et relevant arkiv-klip. Man kan diskutere om nogle af formuleringerne - med den viden, vi senere har fået - kunne have været mere præcise. Men nogen bevidst misinformation er der ikke tale om. Der er heller ikke noget faktuel at berigtige. Da formuleringen i den kritiserede speak imidlertid kunne have været mere præcis, og da den ikke er nødvendig for at forstå indslaget fra børnehaven, har vi valgt helt at fjerne speaken i forbindelse med en eventuel genudsendelse."

-----