

Henvendelser til DR om
programvirksomheden
1. halvår 2005

24.08.2005
Jacob Mollerup

Indhold:

1. Sammenfatning	s. 3
2. Baggrunden	s. 3
3. Registrerede henvendelser	s. 4
a. Lytter- og Seerkontakten mv.	s. 4
b. Andre kontakt- og dialogformer	s. 8
4. Gennemgang af 20 klage temaer	s. 10
5. Klagebehandlingen	s. 24
a. Klagevejledninger	s. 24
b. Pressenævnssager	s. 25
c. Sager for Lytternes og seernes redaktør	s. 27
6. Kommende rapporter	s. 29

1. Sammenfatning.

Denne rapport handler dels om klagetemaer og klagebehandling. - og dels om mere generelle træk i DRs dialog med sine brugere.

Antallet af henvendelser til DR om programvirksomheden er præget af ret forskelligartede tendenser. Telefonsamtalerne til Lytter- og Seerkontakten er markant faldende, mens der modsat er en stærk udvikling i mange andre former for dialog med brugerne. Der er mange tegn på, at internettet og udviklingen af de mobile platforme, også her rummer et stort uudnyttet potentiale.

Over halvdelen af de kommentarer, der sendes til "Kontakt DR", er kritiske. Kritikken følger to hovedspor: Det ene udgøres af emner, der indgår i DRs Programetik. Det andet består af en bred vifte af tekniske og praktiske problemer.

Indholdet i kritikken er yderligere belyst ved en gennemgang af tyve klagetemaer, der har præget det seneste halve års henvendelser. Listen er, udover de tekniske temaer, præget af de mange reaktioner i forbindelse med enkelte højt profilerede tv-begivenheder samt af kritik af manglende hensyn til børn i programlægningen.

Rapporten rummer også en særlig gennemgang af de sager, der er behandlet af Lytternes og seernes redaktør efter de regler om ekstra klageadgang, som blev indført i DR fra nytår. I halvdelen af de ti afgjorte sager har klageren fået helt eller delvist medhold.

2. Baggrunden.

Den halvårslige rapport til bestyrelsen om "Henvendelser til DR om programvirksomheden" har i en årrække primært bygget på en ret summarisk gengivelse af henvendelserne til Lytter og Seerkontakten samt af de henvendelser, der er blevet registreret i de enkelte direktørområdets journaler.

I lyset af bestyrelsens ønske om at blive holdt tættere orienteret om dialogen med lyttere og seere og om klagesagerne, foreligger her et første bud på en ny rapportering, der er grundigere og bredere i sit sigte. Den giver en nøjere gennemgang af de kritiske henvendelser og tegner et billede af de mange, meget forskellige former for dialog og kontakt, der er mellem DR og brugerne.

Udover de klagesager, der er blevet behandlet af Lytternes og seernes redaktør, gennemgås også alle de DR-sager, der er blevet afgjort af Pressenævnet det seneste halvår.

I gennemgangen af henvendelserne er der lagt særlig vægt på at belyse kritikken. Men det er ikke nødvendigvis en god idé at styre efter kritikken. Mange af de udsendelser, der møder kritik, er f.eks. stærkt værdsatte af mange andre. Derfor er det vigtigt med mange input. Ved siden af den direkte dialog med sine brugere udfolder DR som bekendt løbende en meget omfattende un-

dersøgelsesvirksomhed med nøje opgørelser af lytter- og seertal og kvalitetsvurderinger, opgørelser af besøg på web-sites og rundspørger til brugerpaneler, fokusgrupper mv. - samt alle de andre kontaktflader. Gennemgangen af de kritiske henvendelser er et supplement til alle de andre input.

3. Registrerede henvendelser.

Der foreligger ikke et samlet overblik over alle henvendelser til DR om programvirksomheden, men det er muligt at levere mange af brikkerne. Samlet når DR via de mange sendeflader ud til stort set hele befolkningen, men samtidig er DR i løbet af året i direkte kontakt med flere hundredtusinde af mennesker på anden vis.

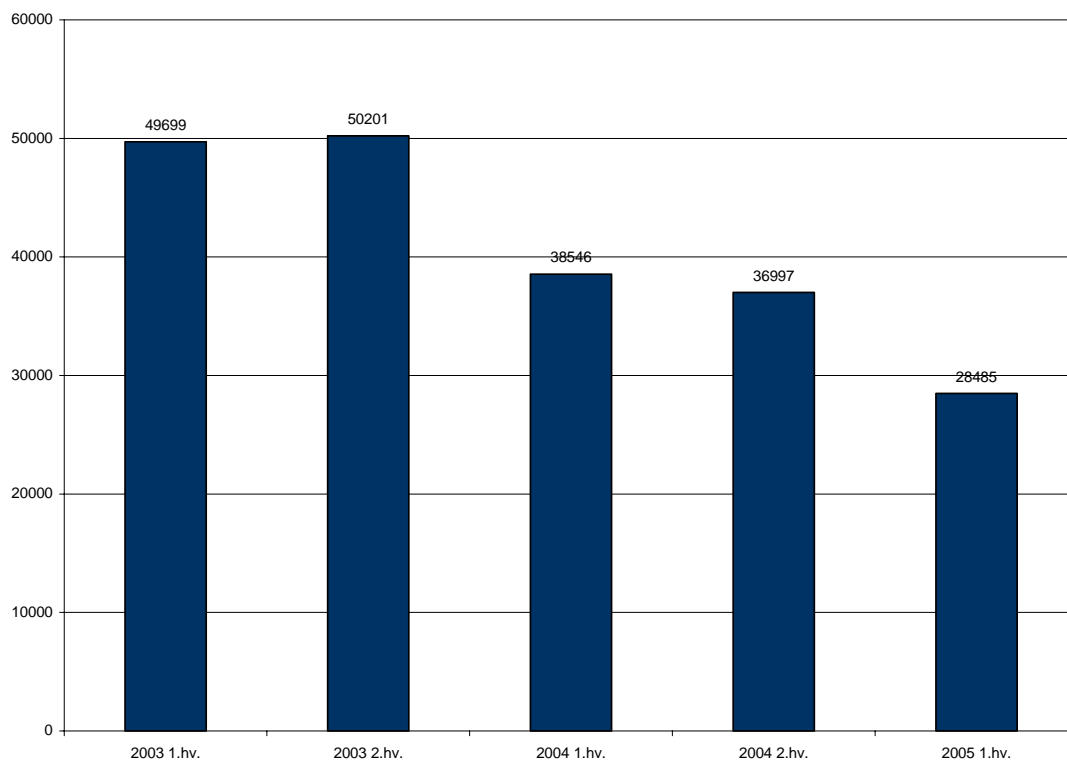
I det følgende foretages først en gennemgang af de henvendelser der er registreret. Det handler om det, der modtages i Lytter- og seerkontakten samt det, der er registreret i direktørens journaler og det, der indgår i DR Nyheders samlede overblik over modtagne henvendelser. Dernæst gennemgås en række andre eksempler på, hvordan DR modtager reaktioner og input. Endelig omtales et skøn for DRs samlede kontaktflade.

a. Lytter- og Seerkontakten mv.

Lytter- og Seerkontakten (LSK) modtog i første halvår af 2005 i alt 28.485 henvendelser. Dermed er antallet af henvendelser i stærk tilbagegang. Det er 26 procent lavere end året før - og hele 43 procent lavere end i første halvår 2003.

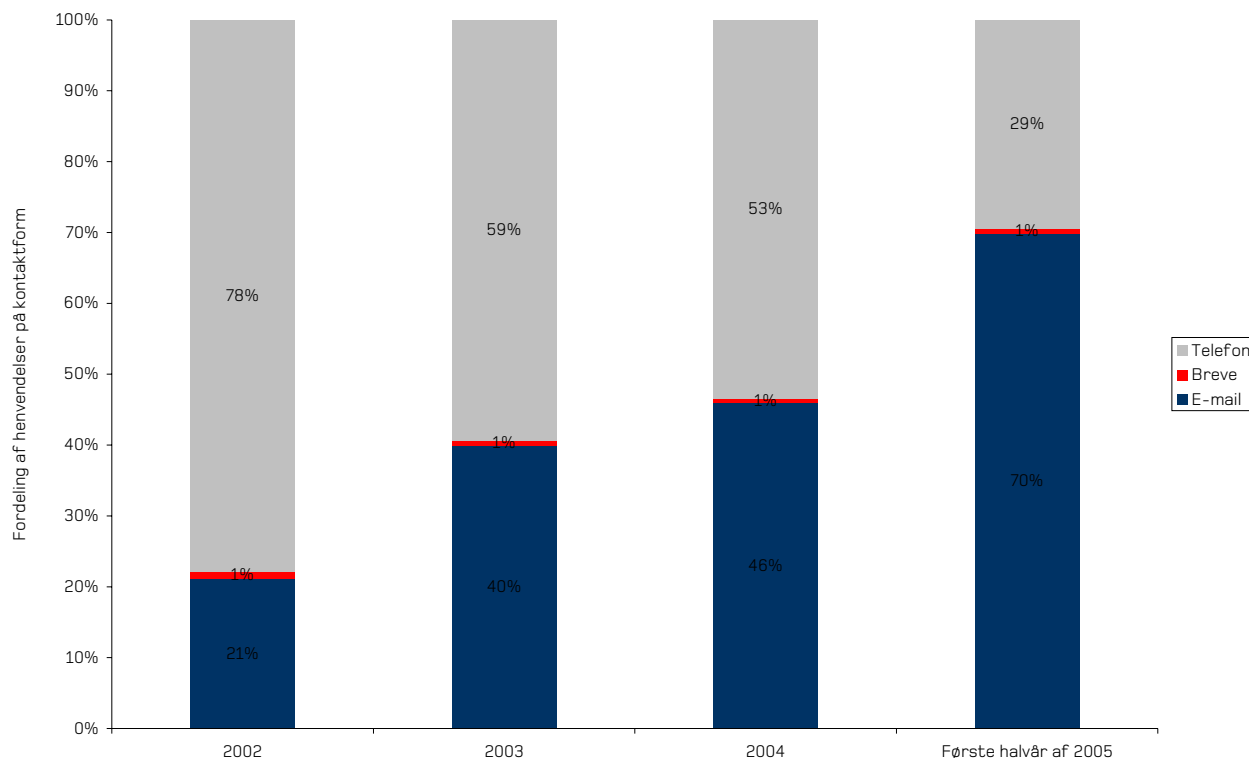
Det er helt overvejende antallet af telefoniske henvendelser, der bidrager til faldet. Alene antallet af telefonsamtaler er mere end halveret i løbet af blot et år. Det falder delvist sammen med den øgede brug af dr.dk, hvor mange selv kan finde yderligere oplysninger og e-mailadresser mv. for de enkelte redaktioner og afdelinger. En medvirkende årsag til at telefonkontakten til LSK fravælges er tid - ca. hvert fjerde opkald er ikke kommet igennem i det seneste halvår, fordi mange opgiver p.gr.a. lang ventetid.

Antallet af e-mails mv. til LSK har holdt sig på nogenlunde samme niveau det sidste par år. E-mails udgør nu ca. 70 pct. af henvendelserne mod kun ca. 20 pct. i 2002.



Kilde: LSK

Henvendelser til LSK fordelt på kontaktform



Kilde: LSK

De fleste henvendelser kommer fortsat i form af spørgsmål om udsendelser, medvirkende, musik, tekniske problemer osv. En del af disse er positive forespørgsler, men der er også en del kritik, som er formuleret som spørgsmål: "Hvorfor i alverden?"

Tidligere år er det blevet skønnet, at ca. 4 pct. af henvendelserne til LSK er kritiske. En nærmere gennemgang viser, at tallet i dag er højere. Over halvdelen af de modtagne kommentarer er kritiske - og alene den gruppe svarer til knap 8 procent af samtlige henvendelser. Medregnes de spørgsmål, der rummer en klar kritik, kommer kritik-andelen således over de 10 procent.

Der er foretaget en nærmere gennemgang af de 3.840 kommentarer, som LSK i det forløbne halvår har modtaget pr. e-mail. De er fordelt i tre hovedgrupper. Den ene omfatter emner, som indgår i DRs programetik. Den anden er andre former for kritik - herunder mere generelle beklagelser og kritik af tekniske forhold. Den tredje hovedgruppe er positive udsagn og andre kommentarer.

En tilsvarende fordeling er foretaget for 308 henvendelser, der er modtaget i kopi fra de forskellige direktørområdets journaler.

Som det fremgår af den samlede fordeling nedenfor, omhandler godt en fjerdedel af de kritiske henvendelser temaer, som er omtalt i DRs programetik.

Fordelingen af henvendelser	2005	
	Henvendelser til direktionen	Kommentarer til Kontakt DR
Unfair og tendentiøs dækning	20	149
Partisk valgdækning	10	101
Krav om berigtigelse	6	4
Klager fra medvirkende	1	4
Voldsomme effekter	5	66
Ærekrænkelser	4	23
Upassende sprog	0	65
Utroværdige DR konkurrencer	2	17
Skjult reklame, Sponsorering	1	7
Kritik af DRs klagebehandling	1	19
Andre	2	9
Antal henvendelser vedrørende programetik i alt	59	464
Kritik af tekniske problemer, manglende opdateringer, mv.	24	519
Generelle udsagn vedrørende DR - Kritiske	103	1016
Kritik af omfanget af egenreklame	1	46
Kritik af omfanget af genudsendelser	6	92
Kritiske i alt	193	2137
Generelle udsagn vedrørende DR - Positive	4	407
Øvrige kommentarer	118	1296
Antal henvendelser i alt	308	3840

Kilde: LSK og journalerne

Der foretages ikke systematiske registreringer af de kritiske henvendelser i de fleste af DR's redaktioner og enheder. 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, som mange henvendelser rettes til, sker der en ugentlig opsamling af henvendelserne i et internt notat, som er tilgængeligt for alle medarbejdere på redaktionen og som ofte indgår i den interne redaktionelle debat.

Fordelingen af de registrerede henvendelser om nyhedsdækningen bekræfter billedet af tv som det medie, der giver anledning til klart flest henvendelser, men online-tjenesterne nærmer sig det samme høje niveau.

Henvendelser til DR Nyheder	Antal	Format
Nyhedsdirektøren	85, heraf 19 klager	72 mails, 13 breve
TV AVISEN	Ca. 925	876 mails, ca. 40 breve
Radioavisen	Ca. 50	Fortrinsvis mails
Online	Ca. 700	Fortrinsvis mails
Sporten (radio, tv, online)	Ca. 800	Fortrinsvis mails
I alt	Ca. 2560 henvendelser	

Kilde: DR Nyheder

b. Andre dialogformer.

De henvendelser der er modtaget via Lytter- og seerkontakten og de der er modtaget fra journalerne, udgør kun en mindre del af DRs kontakt med sine brugere. Der findes ikke en præcis samlet opgørelse, men dog nogle pejlemærker.

I forbindelse med den årlige undersøgelse af udviklingen i DRs image som public service-station, spørges der også til befolkningens kontakt med DR. 2005-undersøgelsen viser, at det var langt over en tredjedel af befolkningen, der har haft kontakt til DR i en eller anden form - altså mindst halvanden million mennesker.

Andel af den danske befolkning der har haft kontakt til DR

Kontaktform	2003	2004	2005
Telefon	21%	20%	18%
Brev	8%	5%	5%
Email	7%	8%	11%
SMS	<5%	9%	17%
Total	41%¹	42%¹	51%¹

¹En del brugere har antagelig kontaktet DR på mere end en måde

Kilde: DRs Imageundersøgelse

Alene DR Licens får årligt knap en halv million henvendelser i form af til- og frameldinger, betaling osv. Udover licens-området kan det altså skønnes, at langt over en million mennesker årligt er i direkte kontakt med DR i form af enten telefonsamtaler, breve, e-mails eller sms'er.

Med den hastige udvikling i nye former for kommunikation og interaktivitet er det samtidig blevet sværere at sætte de mange forskellige kontakter på en fælles formel. Kontakten rækker lige fra den formelle skriftlige henvendelse over indlægget i en webdebat til deltagelse i et "community" på et af DRs ungdomssites på nettet eller afsendelse af en SMS i forbindelse med et underholdningsprogram. Uanset hvor svært, det kan være at sammenligne, tegner der sig et billede af mange meget forskellige muligheder for dialog, debat og brugernes aktive deltagelse. Samtidig rummer nogle af de former, der i dag primært bruges til underholdning, også et potentiale i mere seriøse sammenhænge.

- **DR Dokumentar** bruger systematisk muligheden for at afvikle en webdebat umiddelbart efter tv-udsendelserne. Det er gjort 15 gange i første halvår - med op til 500 debatindlæg pr. gang. I en omdiskuteret udsendelse om "Kvinder på storvildtjagt" var der mulighed for at diskutere med flere medvirkende i timerne lige efter udsendelsen. I andre tilfælde har tilrettelæggeren deltaget i webdebatten.
- **Kontant, Konsum** og flere andre af DRs forbrugsprogrammer bygger på en løbende kommunikation med brugerne. Programmerne beder aktivt om emner og sager fra seere og webbrugere, og bruger den aktive dialog som et omdrejningspunkt. Alene Kontant har det

seneste år modtaget 7.129 e-mails fra seerne - og ca. 200 breve. Af magasinets 62 indslag i årets løb var de 44 inspireret af tips fra "almindelige" seere.

- **Viden Om** - videnskabsprogrammet på DR2 - er meget ofte inspireret af input fra både almindelige seere og fra forskellige faglige miljøer, der følger programmet og sætter pris på dets måde at formidle. Til programmet er knyttet et website med yderligere oplysninger, interaktive præsentationer og løbende muligheder for debat, spørgsmål og input til programmerne. Debatterne rummer ofte flere tusinde indlæg.
- **P1 Debat** sætter samfundsaktuelle emner til debat med gæster i studiet - og debatten fortsætter på et website, hvor de vigtigste debatter er fremhævet. P1 Debat indeholder ved udgangen af 1.halvår ca. 2.800 debatter. På hele dr.dk (excl. Skum) er der nu ca. 10.000 debattråder - hvoraf de største indeholder flere tusinde indlæg. (Selvom f.eks. P1 Debat bygger på redigering og overvågning af web-diskussionerne udvikler en del af debattråderne sig desværre i perioder til grove mundhuggerier mellem få debattører.)
- **Dagens Danmark** i den tidlige nyhedstime på DR1 (hvor det netop har afløst Nyhedsmagasinet) arbejder meget aktivt på at give seerne direkte mulighed for at stille forslag til programmets indhold. Der er åbne telefoner hver aften og websitet inviterer til at indsende kommentarer, kritik og tips til historier og til at stille spørgsmål til gæsterne i studiet.
- **Valgdækning** - ved Folketingsvalget i februar var kandidat-basen meget besøgt - herunder også den interaktive tjeneste, der viste, hvilken kandidater man lå tættest på - og længst fra. Der var debat - bl.a. i form af "krydsild-live-online", der førte til flere hundrede indlæg hver aften.
- **SKUM** indtager en særstilling når det gælder interaktivitet og brugerstyring. Ved årsskiftet var der alene på dr.dk/skum oprettet ca. 90.000 debattråder - der skrives dagligt omkring 4.000 nye indlæg.
- **Sms til DR.** Anvendelsen rækker meget vidt - lige fra deltagelse i afstemninger i underholdningsprogrammer over bidrag til omtalen af en storm til deltagelse i debatten om, hvad en ny storkommune skal hedde. Anvendelsen er i fortsat vækst. I juni måned modtog P4 f.eks. over 9000 sms'er, hvoraf Regionalen og Østjylland stod for de 4200. En sms-rundspørge Regionalen foretog den 17.juni viste, at også de ældre bruger sms. Godt hver femte sms var sendt af en person over 60 år. Under konkurrencer i store underholdningsprogrammer på DR1 har over 100.000 seere stemt via mobilen i direkte udsendelser. Samlet har omkring trekvart million danskere det seneste år sms'et til DR.
- **Gæstebøger** der er åbne for bidrag findes der efterhånden knap 2.000 af på dr.dk. Store underholdningsprogrammer har med succes benyttet gæstebøger til at brugere kunne sende hilsner til de deltagende i programmet. Programmet "Filmland" brugte gæstebøger i forbindelse med filmanmeldelser, så brugere kunne knytte en kommentar til anmeldelsen.
- **Managerspil** er en sikker og velprøvet succes i sportens verden - alene i årets Tourmanager blev der oprettet 4.421 hovedtråde, hvori der er skrevet knap 29.000 indlæg.

En klar trend peger således væk fra den forholdsvis passive modtagelse af radio- og tv-udsendelser og over mod den mere aktive medie-bruger, der dels har flere valgmuligheder når det gælder programmer og modtageformer, men som også i langt højere grad kommer med input og deltager i debatterne og er flittig bruger af nye fora og af de nye muligheder for interaktivitet.

Der er stadig meget lang vej igen før DR blot tilnærmelsesvist har udnyttet dette potentiale til åben dialog om sit eget virke og sin egen programpolitik.

4. Gennemgang af 20 klagetemaer

Som supplement til omtalen af de kritiske henvendelser, er der i dette afsnit lavet en særlig gennemgang af 20 klagetemaer, der har præget det forløbne halvår. De 20 temaer er udvalgt på basis af den særlige gennemgang af de fremtalte 3.840 kommentarer og 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.

Den nedenstående liste afspejler ikke mange af de henvendelser, hvor kritikken er meget generel. F.eks. med udsagn som: "Vi får ikke nok for licensen osv.". "Udsendelserne er for dårlige". "TV AVISEN er for overfladisk og letbenet", "Jeres dækning er frygtelig tendentiøs". "Underholdningen var meget sjovere i gamle dage". "Jeg kan ikke lide den musik, I spiller". "Jeres radioværter er for dårlige". "I lyder efterhånden ligesom de kommercielle radioer". "

På trods af radioens meget høje lyttertal, er der endvidere ingen særlige radiotemaer på listen. Det skyldes ikke blot, at tv traditionelt giver anledning til flere og stærkere reaktioner. Den primære årsag er, at de kritiske radio-reaktioner er fordelt over et meget stort antal temaer. Samtidig har netop radio-klagere ofte svært ved at lave en præcis beskrivelse af problemet. Der er spredt kritik af modtageforhold for DAB og problemer med at modtage netradio. Der kommer utilfredse henvendelser om overdreven brug af jingler og der er ældre, der klager over at lyden under taleindslag er for lav i forhold til lydstyrken, når det spilles musik. Men i forhold til de øvrige klagetemaer - og specielt i forhold til radioens høje lyttertal - er det ikke noget, der indtager nogen fremtrædende plads i det samlede billede af de kritiske henvendelser.

Det skal understreges, at der i udvælgelsen af de 20 klagetemaer ikke er taget hensyn til, om det drejer sig om mulige brud på DRs Programetik eller om det er sager, der har været behandlet i pressenævnet eller i DRs nye klagesystem (se herom i hovedafsnit 5). Udgangspunktet for de nedenstående 20 punkter har alene været, hvad der først og fremmest har ligget brugerne på sinde, når de har henvendt sig med konkret kritik.

Tsunamien

Baggrund:

Dækningen af flodbølgen i Asien førte i ugerne omkring nytår til et par hundrede seerhenvendelser - de fleste til DR Nyheder. I de første dage kritiserede seerne især, at DRs dækning var mangelfuld og ikke stod i et rimeligt forhold til katastrofens omfang. Samtidig gav dækningen af mindegudstjenesten den 2. januar anledning til indlæg fra mange vrede seere, der bl.a. fandt, at det var hensynsløst med nærbilleder af sørgende pårørende.

Senere i forløbet (fra ca. en uge inde i januar) modtog DR primært kritik af, at dækningen nu var blevet for omfattende, ligesom redaktionen blev kritiseret for at bringe for stærke billeder af døde mennesker. I denne fase klagede en del også over, at der var en for "følelsesladet" tone i dækningen.

Svar på kritikken:

DR Nyheder erkendte i sine svar, at man i lighed med andre medier - og myndighederne - kom for langsomt i gang og burde have leveret en fyldigere dækning allerede på dagen efter at katastrofen indtraf. Det blev samtidig fremhævet, at redaktionen siden hen leverede en grundig og omfattende dækning. Det fremgik også af svarene, at DR havde lagt vægt på at dække selve katastrofen ved at sende erfarne reportere til alle de berørte områder. Man berettede således om de områder i Indien, Sri Lanka, Thailand og Indonesien, hvor lokalbefolkningen blev hårdt ramt, men lavede samtidig en fyldig dækning vedrørende de berørte danskeres situation, ledelsen af katastrofearbejdet på stedet og de danske myndigheders, rejseselskabers og andre aktørers handlinger.

Det stod samtidig klart, at opgaven ikke kun var at viderebringe dødstal og facts, men også at formidle de følelser, der opstod efter at så mange mennesker fra vidt forskellige lande var blevet ramt af en meget omfattende naturkatastrofe. Med hensyn til de kritiserede billeder fastholdt redaktionen, at de var nødvendige for at beskrive katastrofen og dens omfang, og at man havde fravalgt alle de voldsomste billeder.

Konsekvenser og opfølgning:

DR Nyheder har besluttet løbende at vende tilbage til de katastroferamte områder for at se, hvad der er sket med den store hjælpeindsats og se hvordan de mange millioner kr., som blev indsamlet, er blevet anvendt. Den første status er lavet i Indonesien, Thailand og Sri Lanka. DR Nyheder har desuden deltaget i Udenrigsministeriets evalueringsarbejde omkring kriseberedskabet. DRs egne procedurer for "breaking news" er gennemgået nøje, og der er strammet op på, hvornår der ændres markant på sendefloden - også i situationer, hvor der stadig kan være tvivl om nyhedens præcise omfang.

Valgdækningen

Baggrunden:

Dækningen op til Folketingsvalget den 8. februar gav flere hundrede henvendelser - heraf ca. 175 til DR Nyheder. De handlede både om de egentlige valgudsendelser (partilederrunder, krydsildsprogrammer) og den almindelige nyhedsdækning af valget, primært i TV AVISEN. Blandt de mest udbredte kritikpunkter var:

- værternes optræden når de afbryder politikerne
- et for stærkt fokus på "præsidentvalgkampen"
- for lidt omtale af de små partier
- fordeling af taletid mv. under afslutningsdebatten
- afviklingen af kulturdebatten fra Kronborg

Svar på kritikken:

Overordnet pointerede DR Nyheder i sin besvarelse forskellen på de egentlige valgudsendelser, hvor der leveres lige dækning til alle partier, og nyhedsudsendelserne, hvis opgave det er at dække de centrale temaer i valgkampen ud fra en redaktionel vurdering. Vedr. den påståede "præsidentvalgkamp" fastholdt redaktionen, at Lykketoft og Fogh var de eneste udmeldte kandidater til statsministerposten, hvorfor det også var DRs opgave at fokusere på netop deres vision og lederskab - men at "duellerne" mellem de to i øvrigt skulle ses i sammenhæng med den øvrige valgdækning. Havde der ikke på forhånd været meldt to klare politiske blokke ud med hver sin statsministerkandidat, så skulle konceptet have været anderledes, fremgik det af redaktionens svar. Om den afsluttende partilederrunde - særligt debattens form og fordelingen af taletid mellem partirepræsentanterne - var svaret, at det først og fremmest er DRs opgave at levere en vedkommende debat for seerne, og at det i den forbindelse er umuligt at fordele tiden helt ligeligt, bl.a. fordi debatten blandt partilederne naturligt fokuserer på de store partier og på hvad regeringen har gjort eller ikke gjort. Det gør, at fokus i højere grad kommer på de store og de regeringsbærende partier i forhold til de små.

Konsekvenser og opfølgning:

Bestyrelsen fik i marts en orientering om evalueringen af valget i DR. Her blev det oplyst at DR vil overveje en fornyelse af koncepterne for krydsildsprogrammer og partilederrunder. De kritiske henvendelser i den forbindelse vil selvfølgelig indgå i de redaktionelle overvejelser.

Operaens åbning

Baggrunden:

DR1's transmission fra åbningen af Det Kongelige Teaters nye opera på Holmen den 15. januar 2005 gav over hundrede kritiske henvendelser. Kritikken rettede sig især mod, at kommentatorerne ofte talte ind over musikken, når en ny del af forestillingen begyndte og at hele dækningen savnede respekt for kunstnerne og forestillingen. "Det blev dækket som en sportskamp", skrev

en seer. Dernæst var der en stribe vrede reaktioner over at en række interviews - bl.a. med to børn der havde medvirket i forestillingen - blev afbrudt ganske abrupt.

Svar på kritikken:

DR svarede, at opgaven både var at transmittere et sceneshow og at rapportere og formidle facts og stemninger i forbindelse med indvielsen af et nationalt bygningsværk. Samtidig var det af pædagogiske grunde tilrettelagt således, at også de som ikke i forvejen var blandt de indviede, kunne få lejlighed til at forstå de kunstneriske udtryk og måden, de bliver til på. Opera-åbningen blev da også set af over 850.000 mennesker - markant flere end nogen kulturaften tidligere er nået op på.

DR erkendte imidlertid, at der var en række tekniske skønhedsfejl i udsendelsen, bl.a. fordi den interne kommunikation brød ned umiddelbart inden forestillingen. Således var det ikke intentionen at tale indover det, der blev vist på scenen, sådan som det desværre skete i flere passager.

Konsekvenser og opfølgning:

Tv-direktøren har afholdt en intern efterkritik, hvor kritikken blev gennemgået og bearbejdet.

Egenreklamer

Baggrunden:

Der klages løbende over omfang og form for trailere og andre egenreklamer. Kritikken går typisk på, at det er trættende i længden og der argumenteres for, at det ikke burde være nødvendigt på en licensfinansieret station. Der opponeres både mod antallet af "egenreklamer" og mod indholdet, der kritiseres for at være larmende og anmassende. Når kommende udsendelser f.eks. annonceres med brask og bram under rulleteksterne fra en alvorlig film, giver det jævnligt anledning til reaktioner. En væsentlig del af den samlede kritik retter sig mod, at trailere med voldeligt eller udfordrende indhold placeres omkring børneudsendelserne sidst på eftermiddagen og op til TV-AVISEN 18.30.

Svar på kritikken:

DR har fastholdt, at det er en god service til brugerne, at der løbende er relevante foromtaler, trailere mv. Behovet øges samtidig i takt med det øgede samspil mellem DRs forskellige platforme og det nuværende omfang vurderes at være rimeligt og relevant. Det gælder ikke mindst i sammenligningen til andre konkurrerende broadcastere. DR har dog i en række tilfælde erkendt, at placeringen af bestemte spots eller foromtaler har været uheldig. Det drejer sig først og fremmest om trailere, der ikke egnede sig til visning op til eller lige efter børneudsendelser.

Konsekvens og opfølgning:

Tv-direktøren og DRUM (DR Udsendelse og Markedsføring) har aftalt at forbedre den eksisterende mærkningsordning, så der bliver fuld sikkerhed for, at de børneegnede spots ikke sendes i

eftermiddagsfladen og rundt omkring børnefladen. Samtidig er det aftalt at stramme vurderingerne af, hvad der kan sendes hvornår.

Ungefair

Baggrunden:

Indhold og placering af Boogie om eftermiddagen på DR1 har ofte vakt kritik, men i det forløbne halvår var der væsentlig stærkere reaktioner på ungdomsprogrammet Ungefair. Det har i 1.halvår lavet 13 debatter, der er sendt på DR1 tirsdag kl. 16.30 - med genudsendelse lørdag kl. 15.30. De har handlet om alt fra uddannelse, tro og idealer til hash, porno og utroskab. Programmerne - især deres placering på sendefloden - har i en række tilfælde fået forældre til at rase: Hvordan kan I dog sende også de mest provokerende og følsomme udsendelser i de eftermiddagstimer, hvor I ved, at mange af de små også kigger med? Reaktionen var stærkest omkring debatprogrammet om porno - hvor der blev vist optagelser, der provokerede nogen - og i forbindelse med et program, hvor en pige fortalte om, hvor mange hun havde haft sex med.

Svar på kritikken:

DR har svaret, at Ungefair er et ungdomsprogram, som tager udgangspunkt i de 15-20 åriges hverdag. Programmet er bygget op omkring en gruppe meget unge med meget forskellige baggrunde og holdninger. Det er dem selv, der reflekterer over problemstillinger og dilemmaer. Programmet om porno handlede om det daglige sex-bombardement - blandt andet pornofilm. Der blev vist billeder fra optagelserne af en pornofilm - men de var klippet eller dækket, så de ikke skulle virke krænkende. DR Ung - der producerer udsendelserne - har samtidig i sine svar fastholdt, at eftermiddagsfloden på DR1 ikke er en børneflade - men en ungdomsflade, hvor der blandt andet også sendes Boogie og Det ægte Par.

Konsekvens og opfølgning:

Tv-direktøren finder det vigtigt, at alle emner kan behandles så længe konteksten, vinklingen og indholdet er afstemt med modtagergruppen. I forhold til de to konkrete programmer har tv-direktøren efter fornyet gennemsyn besluttet, at de ikke bliver genudsendt på eftermiddagsfloden.

Genudsendelser

Baggrund:

Omfanget af genudsendelser på tv møder ofte kritik. DR modtager ganske vist løbende flere opfordringer til at genudsende konkrete programmer, men især om sommeren er den høje andel af genudsendelser genstand for udbredt kritik. Kritikken i første halvår 2005 har ikke adskilt sig særligt fra de foregående år. Seerne er imidlertid særligt utilfredse med, at det ikke fremgår tydeligere af programoversigten, når der er tale om en genudsendelse.

Svar på kritikken:

Det er DR's hensigt, at stille programmerne til rådighed for så mange licensbetalere som muligt. Af hensyn til seernes forskellige tv- og døgnrytmer kræver det flere forskellige sendetidspunkter. Samtidig samles ressourcerne til ny original produktion i de måneder (udenfor sommertiden) hvor der ses mest tv. Den samlede balance mellem nyproduktion og genudsendelser er endvidere uændret gennem årene, og godkendes årligt i forbindelse med Public Service redegørelserne. I år var 47 % af det der blev vist på DR1 i sommerperioden nyproduceret. I forbindelse med genudsendelser oplyser DR normalt i sine programoversigter, hvornår udsendelsen blev bragt første gang. De fleste aviser mv. vælger imidlertid at bringe mere kortfattede programoversigter, hvor denne oplysning ikke fremgår.

Konsekvens og opfølgning:

Det vil fortsat være strategien at producere og sende et stort antal nye produktioner, men tillige at genudsende programmer i sommerperioden i lighed med hvad mange seere opfordrer til. Tv-direktøren vil fortsat arbejde for at seerinformationen er så nøjagtig som muligt og som hidtil oplyse, hvornår der er tale om genudsendelser.

Flytning af børneudsendelser

Baggrund:

Det er blevet mere almindeligt at ændre på de faste tv-programmer i forbindelse med store begivenheder. Det gælder dels i forbindelse med "breaking news" og dels i forbindelse med f.eks. store sportsbegivenheder, der dækkes live. Når sådanne ændringer berører de faste sendetidspunkter for populære børneudsendelser som "Fjernsyn for dig" og "Disney Sjøv", vækker det ofte stor utilfredshed og giver anledning til klager fra vrede småbørnsforældre. De henviser til, at det er særligt urimeligt at skuffe børnene og kritiserer DR for at vægte hensynet til de små seere for lavt i programplanlægningen.

Svar på kritikken:

DR har i flere omgange beklaget, at børneudsendelserne er blevet berørt af programomlægninger, men henvist til nødvendigheden af at tilgodese den samlede dækning af store begivenheder, som følges af et langt større antal seere.

Konsekvens og opfølgning:

DR vil i forbindelse med DTTs indførelse i 2006 arbejde på at skabe bedre muligheder for at sende børneudsendelser på DR2 eller anden relevant DR platform.

Malko

Baggrund:

Den manglende direkte transmission fra årets Malko-konkurrence gav anledning til mange klager - og mange debatindlæg i aviserne. Klagerne var vrede og overraskede over, at DR havde afskaffet den traditionelle tv-transmission og så det som en nedlæggelse af en vigtig DR-tradition.

Svar på kritikken:

DR forklarede, at man ikke havde ønsket at nedprioritere Malko men blot at udvikle en ny model for dækningen, hvor der ikke var direkte tv men derimod radiotransmission, en hjemmeside med webcast og en hel temaaften på DR2 den efterfølgende tirsdag med årets konkurrence som hovedemne for hele aftenfladen.

Konsekvens og opfølgning:

DR har konstateret at der var tilfredshed med udsendelsen og at dækningen var god, men tv-direktøren vil tage kritikken med i overvejelserne om, hvordan næste Malko-konkurrence skal dækkes om 4 år.

Fredagsbønnen

Baggrund:

DR1-transmissionen på Store Bededag af fredagsbønnen fra moskeen i Nørre Allé i Århus - og radioens samme dag på P1 fra moskeen på Hejrevej i København - gav straks vrede reaktioner på mail og telefoner. De fleste klagere fandt det provokerende, at DR netop havde valgt at sende muslimske bønnehørd på en kristen helligdag. Efter at DR i flere medier forklarede baggrunden, kom der en ny (og større) bølge af henvendelser, hvor folk fra forskellige trosretninger roste DR for alsidighed og mangfoldighed.

Svar på kritikken:

DR fremhævede, at udsendelserne var ment som en service for dem, der deler den pågældende religion - og som oplysning for dem, der ønsker at kende de forskellige kirkeretninger og deres ritualer. De var lagt på en fridag, for at give flere mulighed for at følge med. DR transmitterer hvert år mere end 70 kristne gudstjenester, repræsenterende forskellige trosretninger og kirkesamfund inden for den kristne kirke, ligesom der alle hverdage transmitteres morgenandagt fra domkirken i København. Store Bededag sendte P1 også den traditionelle kristne radiogudstjeneste fra Ydby Kirke.

Konsekvens og opfølgning:

Tv-direktøren overvejer, om der er behov for at informere nærmere om dækningen forud for en kristen helligdag eller andre mærkedage for at undgå forvirring. DR finder det fortsat væsentligt

at dække mange trosretninger - også selvom transmissionen af visse bønnemøder falder på en kristen helligdag

Kulturomlægningen på DR2

Baggrund:

En større omlægning af kulturdækningen på DR2 betød, at tv-programmerne Filmland, Bestseller og Viva blev nedlagt fra nytår. Det har ført til en del kritiske henvendelser (alene til Lytter- og Seerkontakten knap 50), der primært har fremført, at nedlæggelsen af de faste film- og bogprogrammer giver en mere ujævn og overfladisk dækning af dansk kultur.

Svar på kritikken:

DR2's chefredaktion har forklaret, at omlægningen tilgodeser kulturen gennem bl.a. nye temaaftener på tirsdage og gennem det nye program "Smagsdommerne". Tirsdagsprogrammet omfatter bl.a. stort anlagte temaaftener om danske film og andre kulturemner. I "Smagsdommerne" forholder nogle af Danmarks fremmeste kritikere sig til alle mulige kulturprodukter, herunder bøger og film. Derudover sender DR2 portrætserien "Spot", hvor bl.a. personligheder fra dansk kulturliv også vil være rigt repræsenteret. Samtidig fortsætter den omfattende kulturdækning - herunder også af film og bøger - på såvel radio som dr.dk.

Konsekvens og opfølgning:

Kulturomlægningen skete som led i en nødvendig fornyelsesproces og vurderes som en succes. Det gælder ikke mindst "Smagsdommerne". DR2 anvender samlet flere ressourcer på stoffet og sender mere end før omlægningen. Intentionen har været at flytte vægten fra det indslagsbase-rede over til det mere dybdegående. Blandt andet tematirsdagene har givet et godt afsæt for det. Men DR2 vil følge udviklingen i dækning, kvalitet og indhold og justere fladen i overensstemmelse hermed.

Sproget

Baggrund:

De fleste redaktioner i DR modtager jævnligt klager og kommentarer om sprog - dækkende alt fra stavfejl til kommentarer om journalisternes sprogbrug og sproglige fejl. Blandt klassikerne er upassende sprogbrug, forkert brug af begreber, forkert udtale og forkert stavning eller grammatik i skilte, på hjemmesiden og på tekst-tv. Alene DR Nyheder modtog i første halvår over 150 henvendelser indenfor alle disse kategorier. Der er ikke en tilsvarende opgørelse for hele DR, men kommentarerne til lytter- og seerkontakten tyder på, at der er endnu flere henvendelser udenfor nyhedsområdet. Et særligt tema er kritik af upassende sprogbrug i ungdomsudsendinger.

Svar på kritikken:

På hjemmesiden og på tekst-tv rettes fejl normalt, så snart de konstateres. I DR Nyheder er det fast praksis, at der tages konkret stilling til klagen i svaret. I visse tilfælde udleveres DRs sprogpolitik, til orientering for klageren.

Konsekvens og opfølgning:

Sprogrøgtningen en del af den løbende redaktionelle proces i stort set hele DR - senest har det nye sprogafsnit i DRs Programetik har været genstand for mange diskussioner.

I DR Nyheder udgives bl.a. et internt månedligt sprog-brev forfattet af DR Nyheders interne sprogrøgter, Ole Meisner. Her behandles sproglige fejl, floskler, forkert brug af udtryk, forkert udtale m.v. Sprogtræning indgår også i værtstræningen. På tekst-tv og DR Nyheder Online-redaktionen har der været gennemført en række korrekturkampagner og i DR Nyheder Online er der udgivet en særlig sprogmanual til den korte, præcise telegramtekst. Hvad angår fejl i OSI (on-screen-information) teksterne på skærmen er der nu indført korrekturtjek på de forberedte tekster.

Også i DR Programproduktion melder om en skærpet opmærksomhed om den betydning, sproget har for hele programoplevelsen. I og på tværs af de 28 enheder arbejdes der med sproget i forbindelse med både konceptudvikling, produktion og efterkritik.

Nyhedsværterne

Baggrund:

DR Nyheders tv-programmer modtager jævnligt kritiske kommentarer til værterne - om alt fra kropssprog og stemmeføring, til adfærd, udtalelser og spørgsmål til de medvirkende i programmerne. Af egentlige klager over studieværtens opførsel overfor en gæst har TV AVISEN modtaget ca. 15 i den givne periode. Deadline lidt flere. Også Sporten modtager klager over værternes optræden.

Svar på kritikken:

Som oftest fastholder DR Nyheder i besvarelsen retten og pligten til - på seernes vegne - at stille kritiske spørgsmål til en medvirkende. Når det drejer sig om interviews med rutinerede mediepersoner, argumenterer vi for nødvendigheden af at holde fast og insistere på et klart svar. I nogle tilfælde indebærer den konkrete vurdering, at det i besvarelsen må medgives, at værtens forsøg på at skaffe svar gav interviewet et uensigtsmæssigt "uroeligt" og aggressivt udtryk. Hvad angår Deadlines værter indgår det i besvarelsen, at der her er tale om en mere personlig værtsstil, som er en del af programmets koncept, og at der derfor ikke skal sammenlignes med en traditionel nyhedsvært.

Konsekvens og opfølgning:

Værterne modtager løbende personlig efterkritik af den personaleansvarlige chef med gennemgang af eksempler. Her indgår de reaktioner og den ros og ris, som er modtaget fra seerne og

lytterne. Værterne tilbydes derudover særlig træning med en intern eller ekstern konsulent. For DR er værterne ansigtet ud ad til, og derfor lægges der særdeles stor vægt på, hvordan de opleves og opfattes af modtagerne.

Stærke billeder i nyhedsdækningen

Baggrund:

Et klassisk klagetema handler om stærke eller ubehagelige billeder i nyhedsudsendelserne. Udover de førnævnte billeder fra flodbølgen, har DR Nyheder imidlertid kun modtaget ca. 20 klager af denne art i årets første halvdel. De fleste har handlet om billeder fra blodige attentater i Irak, billeder af den dræbte tjetenske oprørsleder Aslan Mashkadov og endelig et indslag fra en gidselstagning i Cambodja.

Svar på kritikken:

Klagerne vurderes ud fra billedernes karakter, den nyhedshistorie, hvori de er forekommet, om der er tale om live eller båndede indslag, og hvorvidt indslaget er blevet vist kl. 18.30 eller 21.00. Generelt understreges det i svarene, at retningslinierne for billedudvælgelse i de to udsendelser er forskellige og at det altid vil være en vurderingssag, hvornår der advares, eller hvornår billeder fravælges.

Vedr. indslaget den 8. marts kl. 18.30 om mordet på Mashkadov, var der på forhånd advaret mod stærke billeder. Svaret fastholdt derfor, at retningslinierne var blevet overholdt, og at billederne i øvrigt var optaget af det russiske militær for at dokumentere Mashkadovs død, og derfor var relevante for indslaget og havde en konkret politisk betydning.

I sagen om indslaget den 16. juni kl. 21.00, om en gidselstagning i Cambodja - hvor man viste billeder af en 3-årig dreng, der var død under aktionen - beklagede TVA brugen af billedet: Det var for voldsomt og det var unødvendigt i forhold til forståelsen af nyhedshistorien.

Konsekvens og opfølgning:

Brugen af stærke billeder vil altid kunne give anledning til debat, og der vil næsten altid være tale om svære etiske valg - valg mellem at dokumentere virkeligheden i al dens gru og at skære det værste fra og vise en redigeret og tillempet virkelighed. Danske og skandinaviske medier er langt mere tilbageholdende i brugen af stærke billeder end de fleste andre europæiske public service broadcastere. Det er DRs linje at stærke og voldsomme billeder kun skal vises, hvis der foreligger en særlig begrundelse - f.eks. at det vurderes, at de rummer en nødvendig dokumentation, indsigt eller viden, som vi ikke bør forholde de danske seere.

Pakkeleg

Baggrund:

Det prisbelønnede DR-spil Den Store Pakkeleg er en internetversion af den klassiske juleleg, hvor spilleren kaster en terning, og med en 6'er kan tage en pakke fra sine medspillere. En særlig del af spillets effekt er, at man kan invitere venner med ind i spillet, og efterfølgende 'hugge' pakker fra hinanden. Der er dagligt mulighed for ekstra slag, hvis man svarer rigtigt på tre spørgsmål, hvor svarene findes andre steder på dr.dk. Der kom i 2004 mere end 3,5 mio. besvarelser på de stillede vidensspørgsmål og ca. 170.000 valgte at deltage i spillet om 1.200 pakker. Samtidig med succesen førte spillet imidlertid til hundredvis af klager, fordi nogle af deltagerne i spillet oplevede, at de mistede et 6'er slag og dermed en teoretisk mulighed for at vinde en pakke. På grund af det meget store antal deltagere, var der en ekstrem hurtig rocade af pakker blandt spillere, der slog 6'ere. I praksis var en pakke kun i en spillers besiddelse i få sekunder inden den blev vundet af den næste spiller der slog en 6'er. Dermed var det kun de spillere, der vandt pakkerne indenfor ca. 10-20 sek. inden en rundeafslutning, der reelt er blevet snydt for en præmie. Men den oplevede situation førte naturligvis til en fuldt forståelig skuffelse blandt de berørte deltagere.

Svar på kritikken:

DR har måttet erkende og beklage, at der har været problemer med spillets "gameplay" som følge af et hackerangreb. Det viste sig, at en hacker i en række tilfælde uretmæssigt havde tilegnet sig præmier og derefter blokeret for at andre kunne få fat i dem. DR anmeldte sagen til politiet og beklagede overfor de spildeltagere, der havde oplevet, at deres 6'er slag 'gik til spilde'. Langt de fleste af de der klagede (alle der henvendte sig inden for 2 uger efter spillets afslutning) over uretmæssigt at miste muligheden for at vinde en pakke, fik tildelt en præmie fra den pulje af præmier, DR i forvejen havde afsat til trøstepræmier samt en personlig e-mail med en undskyldning og en forklaring på det oplevede problem.

Konsekvens og opfølgning:

Hacker-sagen blev straks efter opdagelsen af uregelmæssighederne anmeldt til politimesteren i Gladsaxe som stadig har den under behandling. Der er samtidig foretaget en omfattende stramning af sikkerhedsniveauet for Pakkelegens spilsystem for at minimere risikoen for hackerangreb fremover.

Navigeringen på dr.dk

Baggrund:

I takt med de senere års store vækst i udbuddet på dr.dk - og den kraftige stigning i besøgstallene - kommer der mange henvendelser, der rejser kritik af hjemmesidens opbygning og mulighederne for let at orientere sig i det store udbud. Kritikken går typisk på, at det er for svært at finde rundt og at mange undersider er opbygget helt forskelligt og ikke bygger på de samme navigeringsprincipper. Herunder kritiseres det, at det ofte kan være svært at finde ud af, hvem

man bør henvende sig til med kommentarer og spørgsmål. Den del af sitet hvor sådanne oplysninger er samlet (dr.dk/omdr) besøges/findes da også kun af ca. 2 pct. af brugerne.

Svar på kritikken:

DR har oftest givet kritikerne ret. Det har længe været erkendt, at sitet trænger til en bedre navigation og et mere ensartet layout. Det omfatter også klare regler for hvordan "kontakt"-oplysninger angives.

Konsekvenser og opfølgning:

Et gennemgribende redesign og ibrugtagning af et nyt system til at styre indhold på dr.dk (webCMS) blev sat i gang allerede i 2003. Et vigtigt formål med redesignet har været at løse problemer med tilgængelighed og ensartethed f.eks. i forhold til navigation.

I forbindelse med det nye design vil navigationen på alle sites på dr.dk blive langt mere ensartet og homogen, ligesom en "kontakt-knap" i venstrenavigationen vil blive standard. Desuden er de redesignede sites kodet efter internationale standarder, W3C, hvilket vil øge tilgængeligheden for brugerne.

Ultimo august lanceres desuden en ny forside til dr.dk. Forsiden skal gøre det lettere og mere overskueligt at finde rundt på dr.dk. I forbindelse med den nye forside lanceres desuden nogle oversigtssider, der giver et komplet og opdateret overblik over dr.dk. Et overblik som brugeren kan vælge at se både tematisk og alfabetisk.

Især cms-projektet er blevet forsinket flere gange, men de største problemer er nu løst og det nye design og indholdssystem indføres gradvist på hele dr.dk i løbet af 2005-2006. Efter endt implementering af det nye system vil forbedringer kunne foretages langt hurtigere i fremtiden.

Søgemaskinen på dr.dk

Baggrunden:

Den overordnede søgemaskine på dr.dk har i flere år været udsat for løbende kritik fra brugerne - mange påpeger i deres henvendelser, at ting de ved er omtalt flere steder, ikke kan findes ved hjælp af søgemaskinen.

Svar på kritikken:

Manglerne ved søgemaskinen har været erkendt og beklaget længe. DR Interaktiv har længe haft et ønske om at forbedre mulighederne for søgning.

Konsekvenser og opfølgning:

Strategien har været først at opgradere søgefaciliteterne i forbindelse med den omtalte indførelse af det nye system til produktion og styring af indhold på dr.dk. Indenfor få uger lanceres en forbedret udgave af søgemaskinen og der er afsat midler til løbende forbedringer i den resterende del af 2005. I overgangsperioden fokuserer DR på at sikre, at de mest almindelige søgeord på dr.dk med større sikkerhed giver det forventede resultat.

Forkerte programoplysninger

Baggrunden:

Når DR laver om i de planlagte programmer - f.eks. på grund af en stor og uventet begivenhed eller en live-transmission der forlænges væsentligt - er det et irritationsmoment hos seere og lyttere, at programoversigterne på dr.dk og på tekst-tv ikke altid er fuldt opdaterede. Især oversigterne på dr.dk når ofte ikke at blive opdaterede, hvis ændringerne foretages i løbet af dagen.

Svar på kritikken:

DR erkender - og beklager meget - at særligt dr.dk ikke er fuldt opdateret i forhold til ændringer med kort varsel. Problemet skyldes, at det system, der automatisk forsyner dr.dk med programoplysninger, endnu ikke er koblet fuldt sammen med det system, der styrer den praktiske programafvikling.

Konsekvenser og opfølgning:

Programinformation på tværs af systemer i DR er et vigtigt område i takt med at DR tilbyder indhold i flere og flere sammenhænge. Derfor er der bl.a. i forbindelse med udflytningen til DR Byen sat ekstra fokus på at samkøre de informationer, som DR har på dette område. DR forventer derfor at kunne forbedre programinformationerne på dr.dk og tekst-tv i løbet af 2006.

Software og dr.dk

Baggrunden:

Ved brug af de forskellige faciliteter på dr.dk kan der i nogle tilfælde opstå problemer for de brugere, der anvender Mac eller f.eks. bruger en Linux-plattform. Derimod understøttes alle Microsofts forskellige Windows-programmer. Det fører jævnligt til kritik fra brugere, der finder det urimeligt, at en række af DR's tjenester kun kan bruges ved hjælp af software fra Microsoft.

Svar på kritikken:

DR beklager, hvis brugerne har problemer med at bruge sitet - og prøver så vidt muligt at give praktisk vejledning. Som public service virksomhed er DR interesseret i at nå så mange danskere som overhovedet muligt, men realiteten er, at mindst 97 procent af de potentielle brugere har en pc med et Windows styresystem. De resterende er primært Mac, mens Linux skal måles i promiller.

Konsekvenser og opfølgning:

I forbindelse med det forestående redesign af dr.dk arbejdes der på, at alle sider på dr.dk kan læses af brugerne uanset styresystem og browser. Arbejdet forventes afsluttet senest i 2006. DR arbejder endvidere på at versionere on demand tv- og radioindhold, så de understøtter Mac. Netradio (live-netradio) understøtter allerede både Mac og desuden de Linux-systemer, der understøtter Mplayer. Der arbejdes med andre ord på at løse de allerfleste modtage-problemer. Der er imidlertid ingen konkrete planer om at skifte til et andet format end Microsoft Windows

Media Player, da det kun vil gavne under 0,5 procent af brugerne. DR vil dog løbende vurdere behovet og mulighederne for at tilbyde lyd og video i alternative formater.

Autosvar

Baggrunden:

I det seneste årstid har DR jævnligt modtaget klager over, at henvendelser - der blev fremsendt via "Kontakt DR"-systemet på dr.dk indenfor kategorien "kommentarer" - kun blev besvaret med et autosvar. En række lyttere og seere har kritiseret fremgangsmåden og betegnet den som arrogant og i modstrid med DRs egne retningslinjer.

Svar på kritikken:

I første halvår 2005 har DR skiftet praksis på området - og beklaget de mange autosvar.

Konsekvens og opfølgning:

Lytter- og seerkontakten blev bedt om at sørge for, at alle kommentarer blev gennemgået med henblik på at vurdere, hvordan der skulle svares. Da det viste sig umuligt at sikre tilfredsstillende med den eksisterende bemanning, har Lytternes og seernes redaktør siden 1.juni midlertidigt overtaget den løbende gennemgang af kommentarerne - og i fornødent omfang videresendt dem til besvarelse hos de relevante personer og enheder.

DR-alenekort

Baggrund:

Parabolejere, der ønsker at modtage alle DRs signaler uden at købe en større programpakke, har i en lang række tilfælde klaget til DR over de praktiske problemer, de er løbet ind i. Efter aftale med DR er det Canal Digital og Viasat, der administrerer og udleverer de nødvendige adgangskort (smart card) til disse parabolejere. Det er især muligheden for at tage DR2 som ofte står og falder med, at kortet udleveres. I løbet af 1.halvår har der på dette område været en ekstra gruppe klager, fordi ca. 5.000 parabolejere med "DR-alenekort" har fået at vide, at de af tekniske årsager bliver nødsaget til at købe en ny satellitmodtager, hvis de fortsat vil se DR2.

Svar på kritikken:

DR beklager meget, at der i nogle tilfælde er problemer med at få et DR-alenekort. DR har overfor sine brugere henvist til, at problemerne skyldes en beklagelig udvikling på parabolmarkedet - og beslutninger taget af Viasat og Canal Digital.

Samtidig har DR henvist til, at en god langsigtet løsning er på vej: Når det jordbaserede digitale sendenet tages i brug i april 2006, vil man med køb af en modtager til ca. 500 - 800 kr. kunne se DR2 uden forhindringer.

I forbindelse med henvendelser fra de omtalte 5.000 parablejere er der lavet et beredskab med målrettet teknisk oplysning og vejledning.

Konsekvens og opfølgning:

DR har adskillige gange opfordret de to selskaber til at løse problemerne og sørge for en smidig udlevering af de omtalte adgangskort. Samtidig har DR har gjort Konkurrencestyrelsen opmærksom på problemerne. Det har imidlertid haft højest prioritet for DR at satse på den langsigtede løsning i form af det nye digitale sendenet.

5. Klagebehandling

De fleste af de kritiske henvendelser handler - som det fremgik af de 20 punkter ovenfor - om kendte temaer. I mange tilfælde kræver det heller ikke særlige nye overvejelser at svare på DRs vegne.

Men der er en meget vigtig gruppe klagesager, hvor det er afgørende, at der foretages en konkret vurdering og overvejelse - og hvor svaret må gives med særlig omtanke. Det handler først og fremmest om de sager, der drejer sig om brud på DRs Programetik - i form af brud på nogle af programetikens bærende principper og/eller konkrete bestemmelser.

Udover at disse sager skal have en særlig grundig behandling er det samtidig her, hvor det er nødvendigt at give klagevejledning.

- Når det gælder mennesker der selv har en retlig interesse i den pågældende sag, skal de - hvis DR beskyldes for at have brudt god presseskik - oplyses om deres ret til at anke til Pressenævnet, hvis DR afviser deres kritik.
- Når det gælder andre sager der handler om brud på DRs Programetik skal klagerne (i følge DRs nye 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 denne proces 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 1januar 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 klagearkiv@dr.dk.

En opgørelse for første halvår 2005 viser, at der er givet i alt 21 klagevejledninger til Lytternes og Seernes Redaktør og to klagevejledninger til Pressenævnet - begge fra Nyhedsdirektøren.

De nævnte 21 klagevejledninger fordeler sig således:

DR Nyheder: 4

Tv-chefredaktionen: 3

DR Kultur: 3

DR Ung: 4

DR Fakta: 1

DR København: 1

DR Klassisk: 1

DR Dokumentar: 1

DR Fyn: 1

Programdirektøren: 2

Emnemæssigt dækker det bl.a. over sager om tendentiøs journalistik, skjult reklame, interview med mindreårig, ensidig valgdækning, racisme, censur, vildledning og afvisning af berigtigelse.

Antallet af klagevejledninger i 1.halvår 2005 er væsentligt lavere end forudset, da DRs bestyrelse vedtog ordningen. Ud af de 21 sager har klageren benyttet sig af den ekstra klageadgang i de syv - de er omtalt under pkt. c. nedenfor.

b. Pressenævnssager.

I første halvår 2005 afsagde Pressenævnet kendelse i otte sager vedr. DR. De fire sager blev afvist til behandling. Af de øvrige fire udtalte nævnet kritik af DR i de to. De handlede begge om i hvilken udstrækning den kritiserede havde mulighed for at kommentere et indslag før offentliggørelse.

Ingen kritik af "Den hvide magt". Kendelse den 9.februar 2005.

Udsendelsen "Den hvide magt" blev sendt på DR1 den 28. april sidste år. Viborg Amt/Sygehus Viborg klagede til nævnet efter programmet, der var en del af serien 'Magtens billeder'.

Klageren krævede genmæle på 10 punkter og mente, at DR havde handlet i strid med god presseskik i programmet, der blandt andet beskrev, hvor svært det er for patienter i det danske sundhedssystem at få klarhed over, hvor de får de bedste behandlingstilbud.

Pressenævnet afviste klagen: "Der er knyttet en væsentlig samfundsmæssig interesse til omtale af sygehuse og lægers behandling af patienter, herunder om sygehuse og læger foretager operationer, som man på grund af deres komplicerede karakter burde afstå fra at foretage. Ved sådanne omtaler må hensynet til ytringsfriheden have særlig stor vægt," hed det blandt andet i afgørelsen, der også afviste, at der var grundlag for genmæle.

Kritik for omtale af boligadvokat. Kendelse den 14.april 2005.

Den 9.september 2004 bragte Magasinet Penge et indslag om advokat Nicolai Giødesens arbejde som administrator for en række andelsboligforeninger i København. Advokat Giødesen klagede til Pressenævnet da han mente DR havde tilsidesat god presseskik på flere punkter.

Pressenævnet udtalte bl.a.:

”DR er berettiget til selv at vælge, hvad man fokuserer på i en udsendelse. DR har derfor ikke tilsidesat god presseskik ved at fokusere på de foreninger, der var utilfredse med Nicolai Giødesen, og der er ikke grundlag for at kritisere udvælgelsen af de citater, som blev bragt.

Pressenævnet finder, at DR har tilsidesat god presseskik ved ikke at have forelagt oplysningerne om Andelsboligforeningen Nat 1 for Nicolai Giødesen inden udsendelsen. Nævnet udtaler sin kritik og finder, at DR bør offentliggøre kritikken, uanset at DR har beklaget forholdet overfor Nicolai Giødesen. DR har i øvrigt i tilstrækkeligt omfang inden udsendelsen forelagt Nicolai Giødesen de kritikpunkter, der blev omtalt, og DR har heller ikke på andre punkter handlet i strid med god presseskik.”

Kendelsen er blevet oplæst efter TV AVISEN og bragt på tekst-tv.

Ingen kritik for klip med generaldirektør. Kendelse den 14.april 2005.

Den 20.oktober 2004 - i udsendelsen ”Med ret til at dræbe” - bragte DR1 et klip fra 1941 med DSB’s daværende generaldirektør Peter Knutzen. I klippet - der varer ca. 10 sekunder - udfører en række tyskere i uniform først nazihilsen. Kort efter ses Peter Knutzen med håndtryk hilse på en række tyskere i uniform.

Peter Knutzens søn klagede til Pressenævnet over brugen af klippet og henviste til, at det var fra åbningen af Rødby-Fehmern-forbindelsen og at nu afdøde Peter Knutzen blot udførte sin embedspligt på et tidspunkt, hvor der var bred opbakning til samarbejdspolitikken.

Pressenævnet fastslår i sin kendelse, at det ligger indenfor DRs redigeringsret at beslutte hvilke klip, der er relevante for udsendelsen. Det omtvistede klip bringes efter sammenhængen i udsendelsen som et genreklip fra krigens tid. Nævnet finder derfor, at klippet ikke er krænkende for Peter Knutzen ellers dennes efterkommere, og at DR ikke har tilsidesat god presseskik.

Kritik for skjult kamera. Kendelse den 19.maj 2005

Den 30. september 2004 blev der på DR1 i forbrugermagasinet KONSUM bragt et indslag, optaget med skjult kamera, vedrørende tre forskellige firmaers reparation af nogle konstruerede fejl på fjernsyn. Lars Pilegaard Nielsen klagede som ejer af et af firmaerne til Pressenævnet. Fire medlemmer af Pressenævnet deltog i bedømmelsen af sagen.

De tre udtalte:

”Vi finder, at DR ikke har været berettiget til at offentliggøre de foretagne optagelser med skjult kamera uden at have sikret sig accept hertil. Vi lægger herved vægt på, at DR ikke har dokumenteret, at Lars Pilegaard Nielsen har haft mulighed for at kommentere indholdet af de skjulte optagelser forud for offentliggørelsen. Vi udtaler derfor kritik af DR.”

Det fjerde medlem udtalte bl.a.:

”Jeg finder, at det af begge parters forklaring fremgår, at Lars Pilegaard Nielsen dels har afvist DRs tilbud om at lade sig sløre i optagelserne med skjult kamera, dels har accepteret at deltage i et efterfølgende interview om det, der foregik i disse optagelser. Jeg finder derfor, at DR ikke har tilsidesat god presseskik ved at anvende skjult kamera.”

Da der afsiges kendelse efter stemmeflertallet, udtalte Pressenævnet kritik af DR.

Kendelsen er blevet oplæst efter TV AVISEN og bragt på tekst-tv.

Afvisning af behandling af fire sager. Kendelser af 9.februar, 16.februar, 14.april og 20.juni 2005

Nævnet afviste at behandle en sag indbragt af foreningen "Ægteskab uden grænser", da foreningen ikke var omtalt i det pågældende indslag

Nævnet afviste at behandle en sag om optagelser med skjult kamera fra et hospital, da de pågældende optagelser aldrig var blevet brugt.

Nævnet afviste at genoptage en gammel sag om omtale af et flyttefirma, da de nye oplysninger i sagen ikke var af betydning for sagens afgørelse.

Nævnet afviste at genoptage en gammel sag om skibsrederen i Scandinavian Star, fordi de to klager ikke var parter i den oprindelige sag.

c. Klagesager behandlet af Lytternes og seernes redaktør.

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

Af de ti sager har klageren fået fuldt medhold i de to. I tre sager har klageren fået afvist sin hovedklage men fået medhold i enkelte kritikpunkter. I fem sager er klagen blevet helt afvist.

I alle de ti sager var baggrunden, at klagen oprindeligt var blevet afvist af den pågældende redaktion eller afdeling.

Udsendelse om kunsttyverier. Afgørelse 12.februar 2005. Delvist medhold.

En seer klagede over programmet "Kunsten at stjæle", der bl.a. handlede om sikkerhedsproblemer på landets kunstmuseer. Klageren mente, udsendelsen rummede "undervisning i at stjæle" - bl.a. i form af et indslag, hvor en tidligere tyv anmeldte sikkerhedsforanstaltninger på flere museer.

Klagen blev i hovedsagen afvist med henvisning til, at der under tilrettelæggelsen var taget en række forholdsregler for at sikre, at udsendelsen ikke blev en brugsanvisning for tyve. DR medgav imidlertid, at det kan være risikabelt at bringe den slags indslag. Derfor fik klager tilsagn om, at omtale af denne risiko vil indgå i en kommende revision af DRs Programetik.

Udsendelse om minerydning. Afgørelse 24.februar 2005. Delvist medhold.

En seer klagede over programmet "Den røde guld", som han mente var skjult reklame for et firma, der stod bag et - efter klagerens vurdering - dilettantisk projekt vedr. minerydning ved hjælp af farveskift i en særligt udviklet plante. Klagens hovedpointe blev afvist med henvisning til, at anerkendte eksperter havde fremhævet projektet som meget spændende og at det pågældende firma ikke havde nogen andel i hverken finansiering eller redigering. Mens kritikken af selve udsendelsen således blev afvist, fik klageren medhold i, at teksten på programmets hjemmeside ikke levede op til DR journalistiske retningslinjer. Teksten blev derfor ændret.

Fjernelse af indlæg fra web-debat. Afgørelse den 10.marts. Klagen afvist.

En web-bruger klagede over, at et indlæg han havde skrevet til en debat på DRs hjemmeside var blevet fjernet af redaktionen. Klagen blev afvist, da indlægget var i modstrid med de regler for god debatskik, som redaktionen havde sat og da DR måtte fastholde sin redigeringsret.

Jesus-satire. Afgørelse den 12.april. Medhold.

To seere - den ene på vegne af KLF, Kirke og Medier - sendte hver en klage over, at Boogie om eftermiddagen den 1.april viste et indslag i "Humor mod Aids"-kampagnen, hvor en standup-komiker fortalt en historie om, hvordan Jesus onanerede, da han var kommet ned fra korset. Klagerne fik medhold og Generaldirektøren fastslog, at satiren her var gået over stregen. DR beklagede at have bragt indslaget.

Civile ofre i Irak. Afgørelse den 26.april. Klagen afvist.

En seer klagede over, at TV AVISEN havde omtalt en undersøgelse vedr. antallet af civile ofre under og efter krigen i Irak. Klageren mente at undersøgelsen, der var offentliggjort i tidsskriftet The Lancet, var så useriøs og tendentiøs, at det slet ikke var forsvarligt at omtale den. Klagen blev afvist, da det efter en gennemgang af undersøgelsen og den videnskabelig debat om den, kunne fastslås, at det - som vurderet af DR Nyheder - var forsvarligt at referere undersøgelsens estimat for antallet af civile ofre.

Tilsætningsstoffer i cigaretter. Afgørelse af 13.maj. Delvist medhold.

Skandinavisk Tobakskompagni rejste i en 21 sider lang klage en række alvorlige klager mod TV AVISEN. Årsagen var en række indslag - startende i Magasinet Søndag den 3.april - med kritiske historier om tilsætningsstoffer i cigaretter.

Sagen handlede om, at DR på basis af udsagn fra en række forskere stillede spørgsmål om tilsætningsstoffer og nikotinmålinger mv. til producenten og til myndigheder og politikere. Hovedhistorien var, at danske myndigheder ikke mente sig kvalificerede til at vurdere tilsætningsstofferne og at en bebudet EU-undersøgelse endnu ikke forelå.

Efter en grundig gennemgang af samtlige indslag og udsagn kunne kritikken af denne hovedpræmis afvises. Mens DRs hovedhistorie således blev vurderet til at være helt relevant og fuldt forsvarlig, viste undersøgelsen imidlertid, at DR også havde lavet kritisable fejl undervejs.

Det var ikke fejl, der i sig selv rokkede ved hovedhistorien, men gennemgangen viste, at der var lavet flere stramninger, som ikke er forenelige med den redaktionelle standard, DR sigter efter. Her er et par eksempler. I flere indslag omtales det som noget nær en kendsgerning, at de omstridte tilsætningsstoffer gør rygerne mere afhængige af nikotin. Men pointen er, at sagen er omdiskuteret blandt eksperter. Det ville derfor være mere præcist at sige, at det er en række seriøse forskere, der har denne bekymring.

Et andet eksempel: En del af sagen handler om tilsætningsstoffer med ammoniumforbindelser. I en speak lyder det som om Skandinavisk Tobakskompagni i år 2000 brugte tre af disse tilsætningsstoffer. Men som den opmærksomme kan høre senere i indslaget, var der faktisk kun tale om et tilfælde.

Et tredje eksempel: I et i øvrigt helt relevant indslag om den røgmålemetode Skandinavisk Tobakskompagni bruger, får seerne ikke den væsentlige oplysning, at den kritiserede ST-metode er helt den samme, som bruges i resten af EU og i USA.

Et fjerde eksempel: I omtalen af sagen på DRs hjemmeside og tekst-tv har direktør Claus Bagger været citeret for at erkende, at "Skandinavisk Tobakskompagni har brugt tilsætningsstoffer i sine cigaretter, som gør rygerne mere afhængige af nikotin". Det har Claus Bagger imidlertid aldrig erkendt.

De direkte fejl er rettet på de relevante flader. Samtidig er hele afgørelsen gjort tilgængelig på dr.dk/etik - og der er henvist til den fra DR Nyheders site. Den er også rundsendt til alle medarbejdere, der er involveret i sagen.

Skjult reklame. Afgørelse den 20.maj 2005. Klagen afvist.

En seer klagede over et indslag i Fredagsbio, hvor to drenge var i Tivoli. Klageren mente at indslaget fremstod som et reklameindslag for Tivoli. Indslaget var imidlertid tilrettelagt og produceret af DR uden nogen deltagelse af Tivoli - ligesom alle udgifter var afholdt af DR. Derfor blev klagen over skjult reklame afvist.

OBS-indslag for Hjernesagen. Afgørelse den 14.juni 2005. Klagen afvist.

Hjernesagen klagede over, at DR ikke vil tage afstand fra, at den netop afgående tv-direktør offentligt havde kritiseret Hjernesagen for et OBS-indslag om blodtryk. Indslaget havde efterfølgende vist sig at være finansieret af et medicinalfirma, der sælger blodtryks-sænkende medicin. Klagen blev afvist, da det blev vurderet, at Hjernesagen burde have vidst, at indslaget var i modstrid med DRs regler. Samtidig udtalte den fhv. tv-direktør sig som led i en relevant offentlig debat om skjult reklame.

Misbrug af manuskript. Afgørelse den 23.juni 2005. Klagen afvist.

En skribent klagede over, at et upubliceret manuskript var blevet brugt i flere radioudsendelser. En gennemgang af alle påstandene viste, at de umuligt kunne være rigtige.

6. Kommende rapporter

I kommende henvendelses- og dialograpporter er det planen at videreudvikle modellen for opdelingen af henvendelser og klager - og gradvist at inddrage nye dele af DR i registreringen.

Gennemgangen af udvalgte klagetemaer vil blive videreført - herunder også med løbende opdatering af tidligere halvårstemaer.

Det er ligeledes hensigten gradvist at udbygge dialog-oversigten, således at det løbende overvåges og vurderes, hvis muligheder der bedst kan sikre en effektiv interaktion mellem DR og brugere.