

**Henvendelser til DR om
programvirksomheden
1. halvår 2007**

**August 2007
Jacob Møllerup
Lytternes og seernes redaktør i DR**

Indhold:

1. Sammenfatning.....s.3
2. Trends og tal for henvendelser.....s.5
3. Kritikken af DRs sprogbrug.....s.8
4. Gennemgang af klagetemaer.....s.11
5. Klagebehandling og ankesager..... s.27
 - a. Klagevejledninger
 - b. Pressenævnssager
 - c. Sager for lytternes og seernes red.

1. Sammenfatning

Rapporten giver et factbaseret overblik over halvårets henvendelser til DR om programmer og andre tilbud. Halvåret er præget af, at budgetoverskridelser, spareplaner og tekniske problemer giver en mere negativ grundtone.

Der er fortsat et højt antal henvendelser. Alene via "Kontakt DR" og telefonerne i lytter- og seerkontakten (der nu er en del af DR Licens- og Programservice) er der modtaget 40.000 det forløbne halvår. Via den nye klagefunktion på "Kontakt DR" er modtaget 2261 henvendelser - heraf 380 vedr. programetik (se afsnit 2).

En særlig gennemgang af sprog-klager illustrerer det brede engagement i, hvordan DR taler og skriver dansk (se afsnit 3).

Hovedvægten i rapporten ligger på en beskrivelse af de kritiske henvendelser om programmer mv. og af hvordan de er blevet besvaret af DR - og hvilke konsekvenser der er draget på hvert enkelt af de 20 områder, der har ligget DRs brugere mest på sinde (se afsnit 4).

Overskrifterne er der:

- Kritik af besparelser på DRs programudbud
- Problemer med live-streaming af DR1 og DR2
- Problemer med video-on-demand, net-radio, podcasting mv.
- Rydningen af Ungdomshuset i København
- *Melodi Grand Prix* fra Helsinki
- Manglende tekstning
- Problemer med at høre hvad der bliver sagt
- Mangelfulde playlister
- *Forbrydelsen* stoppede midt i opklaringen
- *Matador* måtte rykke for andre programmer
- Manglende information om programændringer på tv
- Nedlæggelse af *Ved dagens begyndelse*.

- Nedlæggelse af langbølgesenderen
- Ny ændring af program-udbuddet på DAB
- P4-sloganet "Vi ved hvor du er"
- Sendeproblemer på radioen
- Problemer med morgenandagten
- Sendeproblemer på tv
- Omfanget af genudsendelser
- Voldsomme trailere og nyhedsbillede

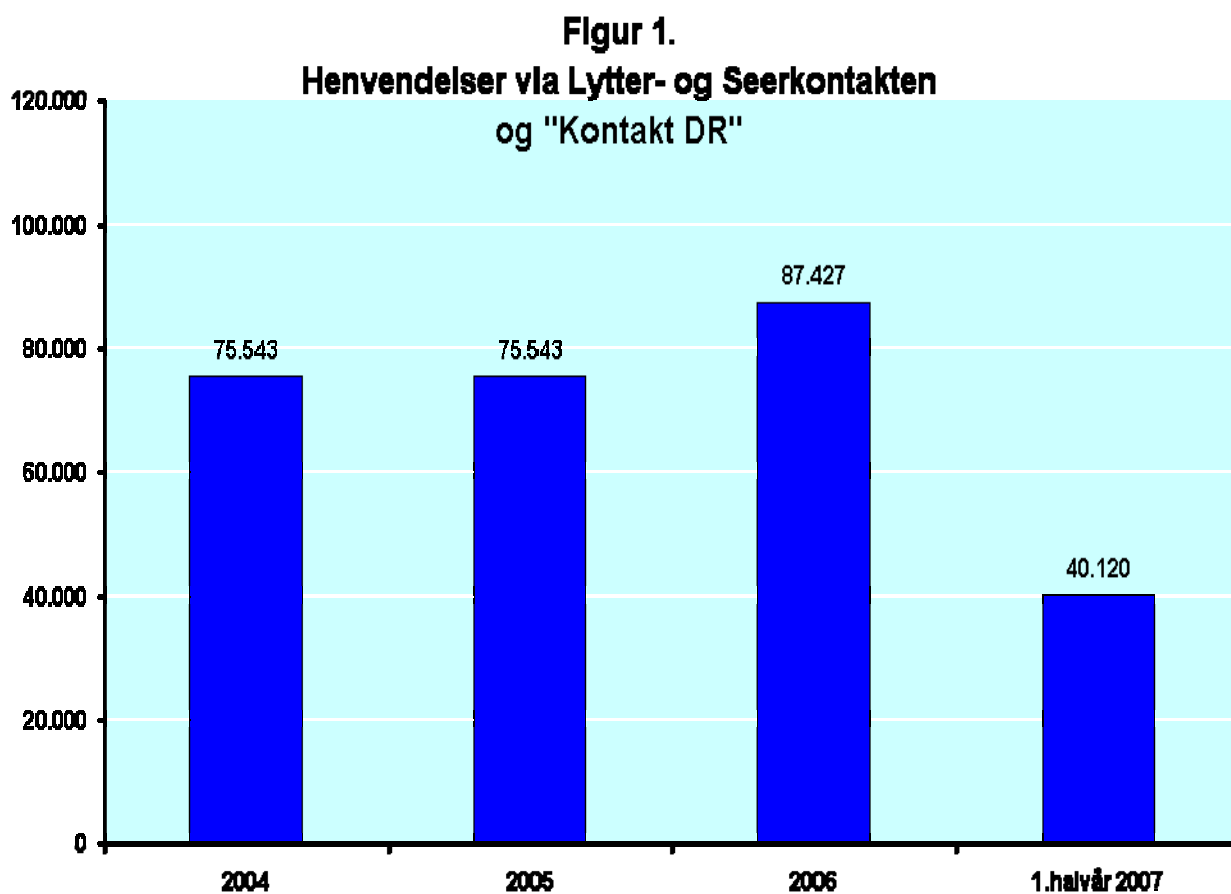
Rapporten redegør samtidig for DRs klagebehandling og gennemgår sager for Pressenævnet og sager indbragt for lytternes og seernes redaktør (se afsnit 5).

Samtidig med denne rapport udsendes en Redaktørberetning der rummer redaktørens gennemgang af - og kommentarer til - arbejdet som lytternes og seernes redaktør.

2. Trends og tal for henvendelser

Henvendelserne fra DRs brugere om programmer og tilbud har det seneste halve år været stærkt præget af problemerne med byggeprojekt og spareplaner. Der kommer henvisninger til disse forhold i forbindelse med alle mulige slags henvendelser. Sammen med DRs mange aktuelle tekniske problemer (se afsnit 4) og kritikken af medielicensen, har det ført til en mere udbredt "DR-skepsis" og en væsentlig mere negativ grundtone i henvendelserne fra lyttere og seere.

Henvendelserne ligger uændret på et højt niveau og med en samlet fordeling på linje med den, der blev beskrevet i rapporten for 2. halvår 2006.



Kilde: LSK og DR Licens- og Programservice

Via telefoner og forskellige former for mail modtog lytter- og seerkontakten (under DR Licens og Programservice) godt 40.000 henvendelser i første halvår - jf. figur 1. Meldinger fra redaktioner og afdelinger tyder på, at de selv modtager et uændret højt antal henvendelser om programmer mv. Samlet skønnes de direkte henvendelser fortsat at være en del større end henvendelserne via "Kontakt DR" mv.

Den nye klageadgang via "Kontakt DR" - der blev taget i brug i november 2006 - har i første halvdel af 2007 været brugt i 2261 tilfælde. I DRs centrale journal er der i samme periode registreret 828 henvendelser om programmer mv. Fordelingen af disse 3089 henvendelser er gengivet i tabel 1:

Tabel 1. Kritik fordelt på hovedkategorier

Fordelingen af henvendelser	1. Halvår 2007	
	Sendt til DRs direktion mv.	Sendt som klage via "Kontakt DR"
Unfair og tendentiøs dækning	57	132
Krav om berigtigelse	5	10
Klager fra medvirkende	3	4
Voldsomme effekter	17	49
Ærekrænkelser	6	22
Upassende sprog	9	25
Utroværdige DR konkurrencer	0	11
Skjult reklame, Sponsorering	4	16
Kritik af DRs klagebehandling	56	67
Andre	13	44
Antal henvendelser vedrørende programetik i alt	170	380
Kritik af tekniske problemer, manglende opdateringer, mv.	28	426
Generelle udsagn vedrørende DR - Kritiske	438	1365
Kritik af omfanget af egenreklame	12	29
Kritik af omfanget af genudsendelser	22	28
Kritiske i alt	670	2228
Generelle udsagn vedrørende DR - Positive	24	2
Øvrige kommentarer	134	31
Antal henvendelser i alt	828	2261

Kilde: Kontakt DR og DRs journal. Tallene er baseret på gennemgang af alle henvendelser via "klageknappen" på Kontakt DR samt alle henvendelser, der er registreret i DRs journal (ESDH).

De to kilder skønnes tilsammen at give et godt billede af den kritik DR møder. Tallene er ikke fuldt sammenlignelige med de tidligere halvår p.gr.a. den nye opdeling af "Kontakt DR". Det er imidlertid markant, at der i alt er registreret 123 henvendelser med kritik af DRs klagebehandling. Det drejer sig først og fremmest om folk, der kritiserer, at de ikke har fået svar på deres oprindelige klage. En stor del af disse sager stammer fra en stor sagspukkel i DR Nyheder i vinterens løb.

De fleste henvendelser er fortsat i hovedsagen positive og kommer typisk i form af afklarende spørgsmål om udsendelser og praktiske problemer samt om ønsker og forslag. Over halvdelen handler om tv. I denne rapport er der imidlertid - som i de tidligere halvår - primært fokuseret på den kritik, DR møder for programmer og udsendelsesvirksomhed. Efter et særligt afsnit om sprogklager (afsnit 3) gennemgås de 20 sager, der har givet anledning til mest kritik i det forløbne halvår (afsnit 4).

3. Kritikken af DRs sprogbrug

Der er stor opmærksomhed hos lyttere og seere omkring sprogbrugen på DRs sendeflader. Mange af henvendelserne herom er konkrete kommentarer, som sjældent omtales som "store sager". For at belyse, hvad de rummer, har jeg lavet en gennemgang af alle de sprogrelaterede emner, som omtales i knap 7000 kritiske henvendelser til DR de seneste to halvår (se tabel 2). Heraf var knap 6 pct. (379) egentlige sprogklager, som igen for overblikket skyld er søgt opdelt i hhv. groft sprog, forkert sprogbrug, udvanding af det danske sprog, sprogsjusk og misvisende sprogbrug.

Tabel 2

Eksempler på kritik af sprogbrugen i DR

Kritikken fordelt på fem grupper	Groft sprog	Forkert sprog	Dårligt dansk	Sjusk med sproget	Misvisende sprogbrug
	Forrående, seksualiseret, voldsomt - især i forhold til børn	Forkerte ord, forkert brug af udtryk, forkerte oversættelser	Forfladiget, slang, forkert udtale (ikke rigsdansk), dobbeltkonfekt	Upræcist, sludrende, skabet, jappet, fyldt med stavefejl	Værdiladet, misvisende, meningsforstyrrende, "strammet"
2.halvår 2006	34	47	50	44	32
1.halvår 2007	43	29	32	35	33

Kilde:

2. halvår 2006: Gennemgang af 3857 henvendelser (kritiske kommentarer til LSK samt journaliserede klager)

1. halvår 2007: Gennemgang af 3089 henvendelser (klager via "Kontakt DR" samt journaliserede klager).

Jeg har ikke taget stilling til, om al kritikken er berettiget, da formålet her er at give et indblik i, hvad kritikken går på. Her er nogle af de eksempler, der fremhæves:

1. Groft sprog.

Knap 80 henvendelser handler om sproglig forråelse i DR. Det er primært klager over, at DR ikke er et sprogligt forbillede for børn og unge. Der er kritik af bandeord, vulgært sprog og sprog med seksuelle undertoner. Hertil kommer de eksplicitte former: "Fuck" er det ord, der klages mest over.

Eksempler:

- I et afsnit af Absalons hemmelighed blev brugt udtryk som "ad helveds til" og "noget lort".
- Efter et afsnit af Matador sagde speakeren, at Larsen var på skideren.
- I et nyhedsprogram siger værten i slutningen af et interview til forsvarsministeren: "Så skal du eddermame gøre det hurtigt".

2. Forkert sprogbrug

Ca. 75 henvendelser giver konkrete eksempler på, at nogle af DR's medarbejdere ikke er sikre sprogbrugere: De anvender ord og udtryk, der har en anden betydning end den tiltænkte, og der byttes om på "hans" og "sin". Desuden klages der jævnligt over, at konkrete oversættelser til dansk er forkerte.

Eksempler:

- Det korte og det lange (i stedet for det korte af det lange).
- "De sidste år" hvor der menes "de seneste år"
- I sommers i stedet for i sommer uden s
- Forveksling af springer/sprænger og ligger/lægger
- Det halvfjerdse minut

3. Udvanding af det danske sprog

Ca. 80 klager handler om DRs rolle i forhold til at bevare det danske sprog. De handler om slang, internationalisering af sproget, forfladigelse og dårlig udtale i forhold til korrekt rigsdansk.

Eksempler:

- en radiovært bruger to gange i et indslag udtrykket "det koster kassen"
- brug af engelske ord som de "minglede" eller programnavne som *Taskforce* og *Update*.
- ordet patetisk brugt i betydning som det engelske "pathetic"
- for ungdommelig sprogbrug ved tilføjelsen: "dér".

- forkert udtale af ordet kræft (bliver til "kraft") og fremtid der bliver til "framtid"
- normal bliver udtalt som "nomal"

4. Sprogsjusk

Ca. 80 klager i denne kategori der handler om upræcist sprog. Altså værter der enten japper sætningerne af, så de er svære at forstå, eller sludrer og taler i en form, der kan beskrives som tom snik-snak. Og så klages der af mange over, at DR sjusker med teksterne på tekst-tv og på dr.dk.

5. Misvisende sprogbrug

Disse ca. 65 henvendelser handler om, hvordan DR medarbejderes sprogvalg kan være med til at dreje eller ændre i betydningen og indholdet i et program. Det drejer sig især om brugen af værdiladede udtryk og om sprogbrug som er direkte meningsforstyrrende eller måske endda misvisende - herunder en sensationspræget "stramning" af f.eks. overskrifter på tekst-tv eller på dr.dk.

Eksempel:

- Overskrift fra tekst-tv: "Dansk rekord i kunstige børn".
- Interview-spørgsmål: "Får Israel bare lov at smadre Hizbollah?"

En række andre sproglaterede klager - herunder klager over manglende undertekster og problemer med at høre og forstå det talte - er medtaget blandt klagetemaerne i det følgende afsnit.

4. Gennemgang af klagetemaer

Som supplement til omtalen af de kritiske henvendelser og til gennemgangen af enkeltsagerne (se afsnit 5) er der lavet en særlig gennemgang af 20 af halvårets klagetemaer vedr. programvirksomheden.

De er udvalgt på basis af antallet af klager modtaget via "Kontakt DR" og de journaliserede klagebreve (jf. tabel 1) samt alle de henvendelser, lytternes og seernes redaktør i øvrigt har modtaget - eller fået kendskab til i årets løb. Der er således også skelet til, om sager har været meget omtalte i web-debatter og på avisernes debatsider.

Herunder trækker listen på rundspørger i huset og på månedsrapporter fra DR Licens- og Programservice (som Lytter- og Seerkontakten nu er blevet en del af).

Oplysningerne om opfølgningen er udarbejdet i samarbejde med de relevante direktørområder.

Der er flere typer kritik, som listen ikke afspejler. Udgangspunktet er som sagt DRs programvirksomhed og modtagelsen af programmer mv. Derfor er f.eks. henvendelser om medielicensen og licensens størrelse kun medtaget, hvis den har haft direkte sammenhæng med DRs programtilbud. Henvendelser vedr. DRs økonomi er ligeledes kun medtaget i det omfang, de primært handler om konsekvenser for programmer mv.

Kritik af besparelser på DRs programudbud

Baggrund:

Efter meddelelsen i februar måned om nye budgetoverskridelser på DR Byen - og den politiske afvisning af hjælp til DR - stod det klart, at den trængte økonomi ville få betydelige konsekvenser for DRs udbud af programmer mv. Det gav en bølge af bekymrede og vrede henvendelser. Efter at hovedlinjerne for spareplanen blev offentliggjort i april måned, blev kritikken i hovedsagen rettet mod konsekvenserne for de ramte hovedområder og enkeltprogrammer.

Af egentlige klagemails og klagebreve er der i halvåret modtaget 240. De fleste kom efter at spareplanen blev kendt. I første række var nedlæggelsen af en lang række

store sportstransmissioner det dominerende klagetema. Men da det hurtigt stod klart, at der fortsat ville være et rigeligt sportsudbud på danske kanaler stilnede den kritik af. Beskæringerne på underholdningssiden gav kun få reaktioner.

I løbet af maj og juni skiftede fokus i takt med at flere lyttere og seere blev klar over konsekvenserne på en række andre områder. Et nyt hovedtema blev kritik af nedlæggelsen af radiomontagen og programmet *Dokumentarzonen*. Kritikken gik især på, at det her var et helt unikt område som blev skåret væk og at det var ødelæggende for en genre, hvor DR har været pioner og vundet stor international anerkendelse. Udover et halvt hundrede individuelle klagebreve til DR, har beslutningen være kritiseret i en halv snes ledende artikler i landets aviser og i snesevis af andre artikler og læserbreve. Grupper af kendte forskere og kulturpersonligheder har lavet fælles protestbreve og i en underskriftindsamling på www.ipetitions.com/petition/radiomontage/ protesterer 2.400 mod lukningen med mange forskellige og udførlige begrundelser.

Sideløbende er kritikken også vokset mod beskæringerne af live-musikken i DR og af nedlæggelsen af en række kulturprogrammer. Det handler bl.a. om stop for kulturtransmissioner og kulturportrætter på DR2 ligesom *Eksistens* på P1 og litteraturoplæsningen indstilles. Også på disse områder er kritikken kommet i form af både direkte henvendelser og omfattende omtale i andre medier og i forskellige debatfora.

Den største underskrift-indsamling om spareplanerne har været mangfoldigtdr.skrivunder.dk. Her har knap 22.000 opfordret politikerne til at hjælpe DR med at afværge nedskæringerne.

Svar på kritikken:

DR har først og fremmest beklaget dybt, at det er blevet nødvendigt med så store beskæringer i programudbudet. På sportsområdet har man fremhævet, at den løbende fordyrelse af sportsrettighederne i alle tilfælde ville have medført, at DR ikke på længere sigt kunne følge med økonomisk. Samtidig har man fremhævet at sport og underholdning netop er valgt som de største bidragsydere i spareplanen for at kunne friholde så mange af DRs unikke satsninger som muligt. Således er børn og unge, drama og film, dansk musik og nye medier søgt friholdt for store besparelser. Hvad angår den mere præcise kritik af nedskæringerne på radiomontagen, musikken, kulturdækningen, nyhederne mv. har man henvist til, at det ikke har været muligt helt at friholde denne del af programudbudet og at de nye programplaner for 2008 vil rumme nye modeller for at løse DRs forpligtelser på disse områder.

Konsekvens og opfølgning:

Kritikken af spareplanerne er inddraget i arbejdet med programplanlægningen for 2008. Efterhånden som de nye sendeflader og programmer præsenteres går debatten ind i en ny fase. Der forestår et stort arbejde for DR med at forklare, hvordan man nu vil sikre en forsvarlig dækning på de forskellige hovedområder.

Problemer med live-streaming af DR1 og DR2

Baggrund:

Der er fortsat mange klager over problemer med live-streamingen af DR1 og DR2 over internettet. Siden indførelse af medielicensen pr. 1. januar er kritikken øget markant. Der er (som omtalt i de to foregående halvårsrapporter) skabt en klar forventning blandt mange web-brugerne om, at live-streaming nu er en fast del af DRs licensbetalte tilbud. Derfor vækker det vrede, at der fortsat jævnligt er tilfælde med ustabil drift og kapacitetsproblemer.

Alene via "Kontakt DR" er der i 1. halvår modtaget 225 klager med dette tema. Hele konceptet omkring medielicensen har samtidig været genstand for en omfattende offentlig debat. Her har vinklen dog især været princippet om, at en computer med hurtigt netadgang nu giver licenspligt. På pc-licens-nej-tak.skrivunder.dk og www.stopcomputerlicens.dk har hhv. 55.000 og 40.000 skrevet under.

Svar på kritikken:

DR har svaret, at live-streamingen stadig er en ekstra-tjeneste, som er under udbygning. Kapaciteten for live-streaming er i starten af 2007 fordoblet til 2000 samtidige brugere for at modvirke problemet. Samtidig er der gjort plads til op til 10.000 samtidige brugere ved spidsbelastninger - men dog i lavere kvalitet. Desuden arbejdes der på nye løsninger, der kan hæve loftet markant.

Konsekvens og opfølgning:

Det tekniske setup for udsendelsen af DR1 og DR2 på dr.dk er blevet justeret og yderligere stabiliseret - det betyder færre fejl også ved større belastninger af systemerne. Derudover gennemføres interne test af det nye videoformat, der lover en bedre understøttelse af også Mac og Linux. Der arbejdes videre med at forberede peer-to-peer teknologien, der muliggør langt flere samtidige brugere. Der er før sommerferien med succes gennemført tre testudsendelser (UEFA semifinaler og finalen) på nettet med peer-to-peer teknologi.

Problemer med video-on-demand, net-radio, podcasting mv.

Baggrund:

Udover de nævnte problemer med live-streamingen er der fortsat et betydeligt antal klager over problemerne med at bruge alle tilbudene på www.dr.dk. Det spænder fra problemer med at bruge DRs netplayer (som i alt 460 har klaget over via "Kontakt DR") og en række andre kritikpunkter vedr. fejl på video-on-demand, manglende stabilitet på net-radioen og manglende opdateringer vedr. en del af de programmer, der tilbydes i podcast. En særlig gruppe er fortsat Mac- og Linux-brugere der kritiserer, at DRs tilbud i første række er rettet mod computere med Microsoft-programmer.

Det er svært at vurdere, om der reelt er tale om mange klager, da tilbudene på www.dr.dk bruges af over 1 million mennesker hver uge.

Svar på kritikken:

Der er fejlkilder både på brugernes egne computere, på netforbindelserne og i DRs udbud. Gennem www.dr.dk/hjaelp og gennem besvarelser fra DRs Programservice, teknikinfo mv. får tusinder løst problemerne hvert halvår.

Tilbage står, at der beklageligvis i perioder har været driftsproblemer på net-tv og net-radio og at det stadig er for besværligt for Mac- og Linux-brugere at anvende DRs tilbud. Også den manglende opdatering af en række podcast-tilbud er et reelt problem.

Konsekvens og opfølgning:

Et nyt alternativt video-format der er velegnet til Mac og Linux brugere er som nævnt i testfasen og kan sættes i drift dette efterår. Derudover har DR i løbet af sommerferien installeret nyt udsendelsesudstyr til at servicere "on demand"-brugerne på dr.dk - det betyder, at driftsstabiliteten er blevet væsentligt øget. I indeværende år vil den samlede serverkapacitet for DRs "on demand"-tilbud blive fordoblet - således at der ikke længere vil være problemer med at håndtere den stadig stigende efterspørgsel. I løbet af efteråret lanceres der en ny version af DRs netradioplayer, der yderligere vil forbedre oplevelsen af DRs radiokanaler og -programmer på dr.dk. DR arbejder fortsat på at løse kvalitetsproblemerne med podcast - blandt andet gennem en højere grad af automatisering.

Rydningen af Ungdomshuset i København

Baggrund:

Den 1. marts om morgenen tog politiet med en hurtig aktion fat på rydningen af Ungdomshuset på Jagtvej 69 i København. De efterfølgende dages uroligheder i Københavns gader blev dækket intenst af medierne og *TV-Avisen* prioriterede begivenhederne højt. Der blev sendt timevis af live-tv fra de berørte områder. Dækningen blev modtaget meget forskelligt. Seertallene tydede på en betydelig interesse, men samtidig kom der omkring et par hundrede klager. En stor gruppe kritikere så den omfattende dækning som københavneri af værste skuffe og mange kritiserede, at historier om andre emner - og fra andre dele af Danmark og verden - var helt fraværende i flere udgaver af *TV-Avisen*.

Et andet hovedspor i kritikken gik på, at reportagerne gik over stregen. *TV-Avisen* blev bebrejdet, at flere reportere og studieværter forivrede sig i dækningen og manglede nøgternhed og distance. Nogle kritikere beskyldte ligefrem DR for "at puste til ilden" og gøre reklame for kommende demonstrationer.

Der var en del kritik af, at DRs dækning var for positiv overfor de aktionerende unge - bl.a. i forbindelse med en tv-debat om sagen. Andre kritiserede derimod, at det næsten kun var politi og politikere der kommenterede situationen.

Debatten afspejlede sig også i aviser og i hundredvis af indlæg på dr.dk/debat og andre debatfora.

(se mere om reaktionerne i lytter- og seerredaktørens klumme på dr.dk/etik)

Svar på kritikken:

TV-Avisens chef, Henrik Keith Hansen, afviste kritikken og fastholdt, at en begivenhed, der så voldsomt satte sit præg på gadebilledet i København, og som gjorde så mange københavnere utrygge, måtte dækkes meget tæt.

"Vi har derfor i første omgang prøvet at dække begivenhederne med nogle af vores mest erfarne reportere, som trods vanskelige og til tider farlige arbejdsvilkår alt overvejende har været rolige, afbalancerede og velovervejede," fremhævede Henrik Keith Hansen.

Konsekvens og opfølgning:

Da nyhedsredaktionen har været tilfreds med dækningen, har opfølgningen indskrænket sig til samtaler med de medarbejdere, som ledelsen skønnede var for upræcise i deres live-rapportering. Ligeledes er det indskærpet over for redaktørerne,

at det i en lignende situation skal gøres endnu tydeligere for seerne, *hvor* præcist der er uro, og ikke mindst *hvor* der er roligt og med mulighed for som borger at bevæge sig frit og uden fare. Endelig er der på *TV-Avisen* tale om en justering af interne arbejdsgange, så de mange redaktionelle og tekniske ressourcer, der bruges her og nu på "breaking news" ikke udmatter de store aftenudsendelser med langt flere seere. For chefredaktionen fører kritikken ikke til ændringer i kanalens journalistiske principper om at dække store begivenheder med betydning for danskerne. Det er altid en afvejning, hvor meget der sendes live, men de gode seertal viste, at det store flertal af danskerne klart så den tv-station, der på det givne tidspunkt var live fra København. Men erfaringerne skal bruges til at blive endnu bedre, også til at opdatere og til at formidle situationen for hele Danmark - næste gang.

Melodi Grand Prix fra Helsinki

Baggrund:

Den europæiske finale i *Melodi Grand Prix 2007* - som DR sendte direkte fra Helsinki - gav anledning til mange debatter blandt seerne. Kritikken gik bl.a. på værterne, som blev bebrejdet, at de kom med deres egne meninger og ikke tog begivenheden seriøst nok. En anden del af debatten gik på, om konkurrencen og afstemningerne var afviklet retfærdigt. Påstanden var, at de østeuropæiske lande var blevet favoriseret. I debatterne på dr.dk kom der mange tusinde indlæg i disse diskussioner.

Svar på kritikken:

Kritikken af afstemningerne byggede på et forkert grundlag. Den serbiske sang var f.eks. vinder også i Vesteuropa.

Konsekvens og opfølgning:

De kritiske bemærkninger om afviklingen indgår i overvejelserne om dækningen af *Melodi Grand Prix 2008*. I den forbindelse overvejer EBU en anden afvikling af finalerunderne.

Manglende tekstning

Baggrund:

Der har været mange problemer med tekstningen på DR1 og DR2 i det forløbne halvår. Det skyldes en kombination af flere fejl: Dels har der været tilfælde, hvor fremmedsprogede film er vist uden tekster og udsendelser hvor en fejl har forskubbet teksterne, således at de er blevet vist forskudt - og dermed gjort udsendelsen svært forståelig. Der har også været problemer med tekstning af genudsendte danske magasin-programmer - en tjeneste mange med høreproblemer er meget glade for. Efter ibrugtagningen af det nye afviklingssystem i DR Byen i juni måned har der i startfasen været ekstra mange problemer med tekstningerne - både når det gælder tekstning via tekst-tv s. 399 og de tekster, der vises sammen med udsendelsen.

Svar på kritikken:

DR har beklaget de mange fejl og forsikret, at der arbejdes ihærdigt på at løse problemerne.

Konsekvens og opfølgning:

Fejlene i afviklingssystemet er nu fundet - de skyldtes en forkert opsætning mellem afviklingssystemet og tekstningssystemet.

DR har af historiske årsager fået opbygget en håndtering af tekstning, som ikke længere er tidssvarende. En igangværende omlægning skal sikre en transparent proces for tekstningen. Dette arbejde forventes afsluttet medio september 2007. Det er fortsat planen gradvist at forøge antallet af tekstede udsendelser de kommende år. Herunder fortsætter forsøgene med det lovede system for live-tekstning.

Problemer med at høre hvad der bliver sagt

Baggrunden:

Lyttere og seere med nedsat hørelse klager jævnligt over, at der ikke tages tilstrækkelige hensyn til dem. Det gælder dels problemer med utydelig tale (bl.a. i *Forbrydelsen*) og med underlægningsmusik, der gør det ekstra svært at høre hvad der samtidig bliver sagt. Endelig er der løbende kritik af debatprogrammer, hvor gæsterne taler i munden på hinanden. Hørehæmmede klager over, at det gør det meget svært for dem at få udbytte af programmet.

Svar på kritikken:

DR har typisk svaret, at der er opmærksomhed om problemet. Dog er det understreget, at man ikke vil afstå fra at bruge underlægningsmusik, der i nogle

sammenhænge kan være relevant for at sikre et dynamisk lydbillede og f.eks. en levende introduktion til en udsendelse - herunder også *TV-Avisen*.

Konsekvens og opfølgning:

DR har blandt andet gennem sit interne blad *DRåben* gjort opmærksom på at alle programtilrettelæggere altid skal afveje brugen af underlægningsmusik, og sikre at forholdet mellem musik og tale er balanceret så talen fortsat er forståelig. Alle DR Drama udsendelser, herunder altså også *Forbrydelsen*, er forsynet med undertekster. DR tekster efter planen stort set alle udsendelser bortset fra live-udsendelser og udsendelser rettet mod børn.

Mangelfulde playlister

Baggrund:

DR henviser i mange sammenhænge til, at oplysninger om den musik, der er spillet i radioen, kan findes på www.dr.dk/playlister. Denne tjeneste har imidlertid været præget af mange driftsproblemer.

Svar på kritikken:

Svaret har de seneste måneder været en erkendelse af, at playlisterne desværre fungerer meget ustabil. Derfor har der manglet oplysninger om titel og kunstnere på visse kanaler. DR har forsikret, at der arbejdes på at løse problemerne så hurtigt som muligt.

Konsekvens og opfølgning:

Problemstillingen knytter sig til mange af de samme forhold der kendetegner øvrige stabilitets- og kvalitetsproblemer på dr.dk, herunder fejl i podcast. Der er taget initiativ til at forbedre driften på disse områder ved at forbedre processer og arbejdsgange. DR forventer at problemerne vil være løst i indeværende år.

***Forbrydelsen* stoppede midt i opklaringen**

Baggrund:

De første 10 afsnit af DRs dramaserie *Forbrydelsen* blev sendt i januar, februar og marts. De sidste 10 afsnit bliver - planmæssigt - sendt fra efteråret 2007. Mange

seere reagerede vredt da det gik op for dem. Utilfredsheden gik især på at man skulle vente så længe på fortsættelse af en historie med et så stort spændingselement.

Svar på kritikken:

DR har forklaret, at det med de lange produktionstider på tv-drama har været mest hensigtsmæssigt at opdele Forbrydelsen i to "sæsoner".

Konsekvens og opfølgning:

De mange kritiske reaktioner indgår i overvejelserne vedr. udsendelsesforløbet for kommende serier.

***Matador* måtte rykke for andre programmer**

Baggrund:

Genudsendelsen af *Matador* kl. 20.00 lørdag aften på DR1 blev i vinterens løb nok engang en stor seersucces. Derfor kom der også en del kritiske reaktioner, da *Matador* flere lørdage måtte rykke p.gr.a store live-transmissioner (sport, *Melodi Grand Prix* og *Indsamlingsshow 2007*).

Svar på kritikken:

Det er et af de tilfælde, hvor der er modstridende interesser blandt seerne. Ikke mindre end 72 procent af de seere, der så tv den pågældende lørdag, så *Melodi Grand Prix* og indsamlingsshowet måtte nødvendigvis sendes på et tidspunkt, hvor der var mange seere. Desuden havde datoen længe været aftalt i samarbejde med de deltagende organisationer og var ikke til at flytte.

Konsekvens og opfølgning:

Den slags konfliktende hensyn er umulige at undgå, men informationen om sendeforløbene kan forbedres.

Manglende information om programændringer på tv

Baggrund:

Der er jævnligt kritik af manglende information i forbindelse med programplaner og programændringer. I forbindelse med serier kan det ofte være svært at få oplysninger

om, hvor længe en afbrydelse varer - eller om serien er helt indstillet. Kun hvis den sendes indenfor de kommende syv dage, kan seerne være sikre på at kunne finde informationen. Ved pludselige programændringer (f.eks. på grund af "breaking news") er der samtidig problemer med løbende opdatering af programoplysningerne på www.dr.dk og tekst-tv.

Svar på kritikken:

Chefredaktionen vil nødtigt offentliggøre alle sendeplaner på et tidligere tidspunkt - da det uvægerligt vil føre til et større antal ændringer inden sendedagen.

Der arbejdes på at lave en hurtigere opdatering af programinformationerne.

Konsekvens og opfølgning:

Især ved serier der er stoppet kan informationerne uden problemer forbedres med klar besked om beslutningen. Samtidig har DR længe ønsket at forbedre situationen omkring programinformationer på dr.dk og tekst-tv i forbindelse med pludselige omlægninger af sendeplan. En del af den nødvendige teknologi har dog afventet udflytningen til DR-Byen. Der er nu iværksat et projekt, der skal sikre markant forbedrede informationer. Det forventes afsluttet i indeværende år.

Nedlæggelse af *Ved dagens begyndelse*.

Baggrund:

Efter at have eksisteret i over 30 år som fast program på P1 sendtes *Ved dagens begyndelse* for sidste gang den 12. januar 2007. Det medførte knap 30 klager via "Kontakt DR" ligesom mange skrev til programmet og beklagede beslutningen. Fra KLF, Kirke og Medier modtog DR 1.600 underskrifter på en protest mod lukningen.

Svar på kritikken:

Der er ikke tale om nogen nedprioritering af udsendelser om tro og eksistens - det område er tværtimod blev opprioriteret de seneste år. Men P1 har ønsket at skelne tydeligere mellem programmer af forkyndende karakter og programmer med journalistisk behandling. På den baggrund er det besluttet at indstille programmet *Ved dagens begyndelse*, der i de seneste år har været sendt i det journalistiske aktualitetsprogram *P1 Morgen*.

Konsekvens og opfølgning:

Reaktionerne indgår i arbejdet med at udvikle stofområdet.

Nedlæggelse af langbølgesenderen

Baggrund:

Den 15. februar 2007 stoppede DR med at sende på langbølge. DR programmer fra mellem- og langbølge samledes på én kanal med navnet P5, der sender på mellembølge 1062 kHz. På mellembølge sendes nu programmer som *Radioavisen*, *Vejrmeldingen*, *Krop og bevægelse* og *Nyheder fra skibsfarten*. Mellem programmerne slukkes for senderen.

Der er modtaget en snes klager over stoppet for udsendelser på langbølge. Der har - mens ændringen har været diskuteret - samtidig været en række protestrøster i den offentlige debat fra især fiskeriets organisationer og fra lystsejlere og langturschauffører.

Svar på kritikken:

Tidligere var lang- og mellembølge den eneste måde, hvorpå man kunne modtage DRs programmer fra udlandet, men nu kan alle modtage DRs radioprogrammer via internettet, ligesom man kan ringe til DRs nyhedstelefon 1830 og høre den seneste radioavis.

Det har betydet, at der efterhånden er langt mellem lytterne, som hører radio via langbølge, og derfor har DR besluttet at lukke Kalundborg Langbølge-senderen fra midten af februar 2007. Lukningen er godkendt af Kulturministeriet i forbindelse med, public service-kontrakten for de næste fire år. DR har indgået en aftale med Handelsflådens Velfærdsråd om distribution af radio- og tv-programmer på CD/DVD til danske skibe.

Konsekvens og opfølgning:

Beslutningen er den endelige konklusion på flere års undersøgelser og forhandlinger.

Ny ændring af program-udbuddet på DAB

Baggrund:

Danmarks Radio åbnede ved nytårstid fire nye digitale radiokanaler og lukkede seks andre DAB-kanaler. Nedlagt blev *DR Soft*, *DR Gyldne Genhør*, *DR Klassisk* og *DR Sport*, *DR Litteratur* og *DR Kultur*. Det gav en snes klagebreve til DR og i mange hundrede vrede debatindlæg i DRs debatforum for DAB. Der var stor utilfredshed med, at der nu igen blev ændret på populære kanaler og på at det udbud mange havde købt en DAB-radio på basis af, nu var lavet helt om.

Svar på kritikken:

Omlægningen er et led i et forsøg på at skabe en klarere sammenhæng mellem FM-kanalerne og DAB-kanalerne. Til afløsning af de seks nedlagte kanaler er kommet fire nye. Dels to nye kanaler med mulighed for at høre landsdækkende programmer fra P4 og dels to andre nye DAB-kanaler med afsæt i P2's sendeflade. De fire kanaler får navnene *DR P4 Hit*, *DR P4 Danmark*, *DR P2 Plus* og *DR P2 Klassisk*.

At der er blevet færre kanaler skyldes, at DR er forpligtet til at gøre plads for kommercielle kanaler. Stoppet for litteraturoplæsningerne skyldes strandede forhandlinger med de danske forfattere omkring rettigheder mv.

Konsekvens og opfølgning:

Det følges løbende om den nuværende kanal-struktur - som håbet - ender med at tilfredsstille lytternes behov.

P4-sloganet "Vi ved hvor du er"

Baggrunden:

Tidligere på året tog P4 nye egenreklamer i brug. De nye indslag med præsentation af kanalen endte med sætningen: "Vi ved, hvor du er".

Denne formulering har lige siden givet anledning til en støt strøm af klager. Der klages stort set dagligt - i de fleste tilfælde pr. telefon. Lytterne kan ikke lide formuleringen der for mange minder om den truende undertone, der kan lægges i udsagnet "Vi ved hvor du bor".

Svar på kritikken:

DR har henvist til at udsagnet indgår i en munter og afslappet sammenhæng og blot skal understrege, at P4 netop lægger vægt på også at være en regional og lokal kanal.

Konsekvens og opfølgning:

Den vedvarende kritik har ført til, at sloganet er blevet genovervejet. Medio august er det blevet besluttet at afskaffe det gradvist inden den 1. september.

Sendeproblemer på radioen

Baggrund:

FM-kanalerne har det seneste halvår været ramt af usædvanlig mange afviklingsproblemer. Det har ført til en løbende strøm af lytterklager, som har handlet om aflyste radioaviser, fejl i afvikling af udsendelser, afbrudte telefoninterviews, udsving i lydniveauet og lyd kvalitet mv.

Svar på kritikken:

DR har beklaget problemerne, som i hovedsagen skyldes besvær med indkøring af nyt redigerings- og afviklingsudstyr.

Konsekvens og opfølgning:

I juni blev der nedsat en særlig "task force" bestående af brugere og teknikere. Opgaven med at udrede og løse problemerne har samtidig fået første prioritet i DR Byens Teknologiprojekt.

Problemer med morgenandagten

Baggrund:

Der har halvåret igennem været en stille men vedholdende strøm af klager over transmissionen af morgenandagten fra Københavns Domkirke på P2. De fleste klager har handlet om de knap 10 dage, hvor der har været alvorlige problemer med overhovedet at få signalet igennem. Flere dage har transmissionen helt måtte opgives - der er så spillet klassisk musik i stedet. Der har samtidig været mange lydproblemer, som i perioder har gjort det svært at høre hvad præsten siger og hvad koret synger. Endelig har der været problemer med overgangen mellem morgenandagten og de omkringliggende udsendelser. En del har således klaget over abrupte overgange midt i den sidste salme og over at andagten siden nytår har været forkortet med ca. 5 minutter. Udover ca. 35 klager via "Kontakt DR" og breve til radiodirektøren har KLF, Kirke og Medier flere gange henvendt sig om sagen.

Svar på kritikken:

DR har erkendt og beklaget problemerne, som skyldes en kombination af uheldige omstændigheder. Der har gentagne gange været problemer med transmissionslinjen og den etablerede reservelinje har haft en dårligere lyd kvalitet. En ny transmissionslinje er taget i brug i denne sommer og vil forhåbentlig løse problemet. Der har desværre samtidig været store indkøringsproblemer i forbindelse med overgang til automatisk afvikling af transmissionen og problemer i forbindelse med indstilling af mikrofoner mv.

Konsekvens og opfølgning:

Der er i samarbejde med domprovsten aftalt en plan for eliminering af de udestående problemer. I den forbindelse er der etableret et nyt lyd-setup, og der er aftalt klare procedurer sammen med domprovsten.

Sendeproblemer på tv

Baggrund:

Der har det seneste halvår været en række forskellige afviklingsfejl på DR1 og DR2, som har ført til seerkritik. I et par tilfælde har der været sendt en anden udsendelse end annonceret. F.eks. gav det mange klager, da udsendelsen *Meyer på Grønland* blev sendt i stedet for den bebudede *Meyer i Gudhjem* - især fordi tekstningen ikke passede. Serien *Hitlers kvinder* blev ligeledes kritiseret, fordi den blev sendt i en forkert rækkefølge. Det gav endvidere en mindre seerstorm, da animationsfilmen *Shrek* i påsken ved en fejl blev sendt med engelsk i stedet for dansk tale.

Afviklingsproblemerne har også ramt enkelte nyhedsudsendelser. Der har således været klager over dage med sendeproblemer for *TV-Avisen* kl. 12.00 og *Deadline* kl. 17.00. Endelig har det været klager over, at der jævnligt er fejl i forhold til brugen af hhv. 16/9- og 4/3-formaterne.

Svar på kritikken:

DR har erkendt og beklaget fejlene. De seneste i rækken hænger sammen med ibrugtagning af et nyt afviklingssystem, der nu er ved at være i stabil drift. Problemerne med skift mellem 4:3 og 16:9 formaterne er løst, og årsagen til tekstningsproblemerne er rettet.

Konsekvens og opfølgning:

Der har siden ibrugtagningen af det nye udsendelsessystem løbende været arbejdet med optimering og fejlretning. Alle punkter forventes rettet inden udgangen af august måned 2007

I forbindelse med idriftsættelsen har der været ført en log over fejl, med angivelse af hvilket område fejlen har kunnet relateres til. Der har siden indførelsen af det nye afviklingssystem været fokuseret på at få nye workflows og procedurer. Disse er nu fuldt implementeret. For at sikre, at udsendelseskvaliteten er på højest mulige niveau, er der etableret en specialistgruppe hos DR Udsendelse med fokus på kvalitetskontrol.

Omfanget af genudsendelser

Baggrunden:

Kritikken af antallet af genudsendelser på DR1 og DR2 ligger uændret på et højt niveau. Udover et halvt hundrede direkte henvendelser i breve til DR-ledelsen og klager via "Kontakt DR" er det et tema i mange telefoniske henvendelser, debatindlæg osv. En ny tendens er, at mange ser det aktuelle antal genudsendelser som et resultat af DRs seneste spareplaner.

Svar på kritikken:

DR har typisk svaret, at genudsendelser både er et udtryk for begrænsede ressourcer og en imødekommelse af seernes ønsker om at få mulighed for at se programmer, de gik glip af første gang de blev sendt. DR ser genudsendelser som en service over for seerne - det afgørende mål for DR er antallet af nyproducerede timer, fordi det afspejler hvor meget nyt indhold, DR sender. Her har der de seneste år været tale om en stigning i antallet af nyproducerede timer. Samtidig har man understreget de tusindvis af ønsker om genudsendelser, der modtages årligt.

Vedr. spareplanerne er det understreget, at de endnu ikke er slået igennem på programudbuddet, men at de, i og med at DRs ressourcer begrænses, også vil medføre en mindre stigning i genudsendelsesprocenten på tv samt på P1 og P2.

Konsekvens og opfølgning:

DRs økonomiske råderum gør det umuligt at reducere antallet af genudsendelser og som følge af spareplanen der vil være en mindre stigning i genudsendelsesprocenten på tv i de kommende år.

Voldsomme trailere og nyhedsbilleder

Baggrund:

Der er fortsat klager over voldsomme trailere, der bringes på upassende tidspunkter samt over voldsomme nyhedsbilleder i 18.30-udgaven af *TV-Avisen*. Via "Kontakt DR" og breve til DRs ledelse har ca. 60 klaget herom i det forløbne halvår. Der er en klar tendens til færre klager end tidligere, men der er stadig vrede reaktioner, som især retter sig mod trailere med voldsomme billeder, der bringes lige før eller lige efter *Fjernsyn for dig* eller *Disney Sjov* på DR1.

Svar på kritikken:

I mange tilfælde har kritikerne modtaget en beklagelse fra DR. Samtidig er det fremhævet, at *Fjernsyn for dig* bl.a. er flyttet en halv time frem for at undgå sammenstødet med *TV-Avisen* kl. 18.30.

Konsekvens og opfølgning:

DR er meget opmærksom på problematikken omkring trailere og børn og har inden for de seneste år implementeret et kontrolsystem, hvor alle trailere bliver mærket med aldersgrænser. Det skal forhindre, at trailere, der ikke er egnet for børn, bliver sendt på tidspunkter, hvor børn forventes at kigge med. Dette system er effektivt til at få producenterne til at tage stilling til om børn skal se med, og giver klare rammer for, hvornår et givent klip kan sendes. Systemet har medført en markant forbedring, men der arbejdes fortsat med at forbedre brugen af det, så antallet af fejl kan minimeres.

5. Klagebehandling

De klagere, der selv har en retlig interesse, skal oplyses om deres ret til at indbringe sagen for Pressenævnet, såfremt deres kritik for brud på god presseskik er blevet afvist af DR.

Når det gælder alle andre sager om brud på DRs Programetik, skal klagerne ifølge DRs klagesystem oplyses om deres adgang til at klage videre til lytternes og seernes redaktør. Efter behandling af sagen har redaktøren mulighed for at indstille til generaldirektøren, at DRs beslutning omgøres.

a. Klagevejledninger.

Alle de klagesvar fra DR, der forsynes med klagevejledning, skal sendes i kopi til det centrale klagearkiv eller til lytter- og seeredaktøren.

En opgørelse for første halvår 2007 viser, at der er givet 63 klagevejledninger til lytternes og seernes redaktør. Udviklingen siden ordningens start har været således:

2005 1. halvår: 21

2005 2. halvår: 38

2006 1. halvår: 20

2006 2. halvår: 44

2007 1. halvår: 63

I det forløbne halvår har 19 valgt at gøre brug af denne mulighed for at klage videre.

b. Pressenævnssager.

I andet halvår 2007 afsagde Pressenævnet kendelse i fire sager vedr. DR. Der blev udtalt kritik af DR i en af sagerne og i en anden blev DR pålagt at bringe et genmæle.

Omtale af familiemedlem. Kendelse 15. februar 2007. Ikke kritik af DR.

DR-dokumentaren *Helvedes forgård* blev vist på DR1 den 13. september 2006. Den handlede om børn i voldsramte familier. I udsendelsen beskriver en kvinde indgående

sit tidligere, voldelige samliv med [A] - herunder hvordan volden eskaleres. Efter flere års samliv og forskellige forsøg på at komme ud af forholdet, kulminerer det hele i 1991, hvor hendes 18-årige søn myrder [A] i nødværge. I udsendelsen, der bagefter også var tilgængelig via dr.dk tv, blev der vist tre fotografier af [A] i dagligdagssituationer. Her er der en sløring af øjnene.

Det var sønnen af afdøde, hvis efternavn ikke nævnes i udsendelsen, som havde indbragt sagen for Pressenævnet. Han mente, at faderen stadig kunne identificeres, og mente, at hverken billeder af faderen eller hans navn var vigtige for udsendelsen. Samtidig understregede han, at ingen af de efterladte havde givet tilladelse til programmet. Han ønskede faderens navn yderligere anonymiseret i udsendelsen og på dr.dk.

I sin afgørelse slår Pressenævnet fast, at der er en samfundsmæssig interesse i at belyse forholdene i voldsramte familier, ligesom Pressenævnet finder sløringen af den afdøde tilstrækkelig. På den baggrund udtaler Pressenævnet ikke kritik af DR.

Omtale af plastikkirurg. Kendelse d. 20. april 2007. Delvist kritik.

Kirurgen [K] klagede over et indslag i *Magasinet Søndag* den 12. november 2006. Her udtalte en kollega [C] sig kritisk. Pressenævnet fandt, at det af speaken "[C] mener ikke, at [K] lever op til de krav, der stilles for at være med i selskabet af plastikkirurger" sammenholdt med [C]s faktisk udtalelse, fremstod som om klager ikke havde den fornødne uddannelse til at udføre kosmetiske operationer.

Oplysningen vedrørende [K]s manglende uddannelse kunne være krænkende, skadelig eller virke agtelsesforringende og havde derfor skullet efterprøves i særlig grad først og fremmest ved forelæggelse for klager. Da dette ikke var sket, udtalte Pressenævnet sin kritik.

Da Danmarks Radio den 28. januar 2007 havde berigtiget de to kritiserede forhold, fandt Pressenævnet ikke grundlag for at pålægge offentliggørelse.

Omtale af medicinalsekskabs metoder. Kendelsen den 20. april 2006. Genmæle.

Et medicinalfirma klagede over *Kontant* fra den 2. januar 2007.

Udsendelsen indeholdt i speaken bl.a. udsagnene "patienterne får til gengæld tømt tegnebogen, for de går glip af langt billigere kopimedicin" og "amterne ville gå glip af en årlig besparelse på op imod 80 millioner kroner".

Pressenævnet fandt, at udsagnene indeholdt oplysninger, hvorimod udsagnene "narre", "Og vi kan vente mere af den slags..." samt "medicinalmøllen kværner videre" fremstod som DRs kommentarer og ikke som oplysninger.

Pressenævnet fandt imidlertid, at Danmarks Radio havde forsøgt at forelægge

oplysningerne for firmaet inden offentliggørelsen ved at give en direktør mulighed for at kommentere oplysningerne i et båndet interview i udsendelsen. Direktøren afslog imidlertid at deltage i et sådant interview. Under disse omstændigheder gav udsendelsen af oplysningerne uden yderligere forelæggelse ikke anledning til kritik. Pressenævnet fandt, at udsagnene "patienter får til gengæld tømt tegnebogen, for de går glip af langt billigere kopimedicin" og "amterne ville gå glip af en årlig besparelse på op imod 80 millioner kroner" måtte forstås som oplysninger om, at medicinalvirksomhederne, herunder klager, ville have opnået en tilsvarende fortjeneste på patienternes og amternes bekostning, hvilket ikke var dokumenteret som utvivlsomt rigtigt. Nævnet fandt videre, at oplysningen om, at klager havde annonceret for Imigran Sprint, ikke var utvivlsomt rigtigt. Nævnet fandt derfor, at firmaet havde krav på genmæle over for disse udsagn.

Klage over DRs offentliggørelse af genmæle. Kendelse 21. juni. Ingen kritik.

For så vidt angår genmælet på www.dr.dk, fandt Pressenævnet, at genmælet var bragt på en så fremtrædende måde, som det efter omstændighederne med rimelighed kunne forlanges.

Pressenævnet fandt, at DR var berettiget til at kommentere nævnets kendelse af 18. april 2007 i en klummeartikel på www.dr.dk og i en pressemeddelelse, idet det ikke skete i umiddelbar tilknytning til offentliggørelsen af genmælet.

Pressenævnet fandt, at udsagnene "Et af de største firmaer, [K], ønskede ikke at medvirke i udsendelsen" og "Nævnet har ikke fundet grundlag for at kritisere Kontant" var korrekte oplysninger af faktisk karakter. Pressenævnet fandt derfor ikke anledning til at pålægge DR og www.dr.dk at bringe genmælet på ny.

Uafsluttede sager for nævnet ultimo august 2007:

- Husejer klager over indslag i *Taskforce* om hashsalg og bordelvirksomhed
- Foreningen Dansk Møbelindustri klager over *Magasinet Penges* indslag om kopimøbler
- Alternative behandlere fra InJiva klager over indslag i *TV-Avisen*.
- AC Børnehjælp klager over indslag i *TV-Avisen* om adoption.

c. Klagesager for lytternes og seernes redaktør.

I første halvår 2007 er 19 sager blevet behandlet af lytternes og seernes redaktør med efterfølgende indstilling til generaldirektøren. Indstillingen er blevet fulgt i alle tilfælde. Af de 19 sager har klager fået helt eller delvist medhold i de otte.

Protest mod program fra den sagkyndige konsulent. Afgørelse 29. januar 2007. Delvist medhold.

Forsker og Korea-ekspert Geir Helgesen klagede over udsendelsen *Det Røde Kapel* som han på opfordring havde været rådgiver for under planlægningen. Helgesen kritiserede programmet og dets metode, og mente han havde bistået på falske forudsætninger. Afgørelsen afviste at gribe ind overfor programmet, men forskeren modtog en undskyldning fra DR for den måde, hvorpå han var blevet angrebet af en DR-medarbejder under den offentlige diskussion om filmen. Hans navn er senere fjernet fra filmens rulletekst.

Klage over *Den Hemmelige Krig*. Afgørelse den 9. februar 2007. Delvist medhold.

Gruppeformand Helge Adam Møller (K) klagede over syv forhold i forbindelse med den omstridte dokumentarfilm *Den Hemmelige Krig*. Afgørelsen afviste i hovedsagen de kritikpunkter, der omhandlede filmens indhold. Det blev i hovedsagen fastholdt, at det gengivne var journalistisk forsvarligt. Derimod fik Helge Adam Møller medhold m.h.t. sin kritik af filmens lancering.

Klage over gengivelse af interview. Afgørelse den 2. marts 2007. Delvist medhold.

I forbindelse med nyhedsudsendelserne på Regionalen i Næstved bragte DR den 2. februar et indslag, hvor kommunikationschefen i Sundhedsstyrelsen blev refereret for at bekræfte en historie om manglende opfyldelse af regeringens kræfthandlingsplan. Afgørelsen i sagen lagde vægt på, at det - selvom planen meget vel kunne vise sig ikke at holde - ikke var redeligt at citere kommunikationschefen for det pågældende udsagn. En gennemgang af en båndoptagelse fra journalistens interview med kommunikationschefen viste, at det ikke var en fair gengivelse. Kommunikationschefen fik derfor - på dette punkt - den ønskede undskyldning.

Klage over historier baseret på CEPOS. Afgørelse 8. marts 2007. Afvist.

En klager mente, at CEPOS i en længere periode havde fået så meget omtale, at det var en politisk skævvridning. Klagen blev afvist med bl.a. denne begrundelse: "Jeg kan ikke følge din klage. Analyser og kommentarer fra CEPOS er blevet en naturlig del af det nyhedsbillede, som de aktuelle indlandshistorier på tekst-tv skal afspejle. CEPOS har siden sin start for to år siden typisk udsendt nye analyser og kommentarer en halv snes gange om måneden. At nyhedsredaktørerne jævnlige finder dem værdige til omtale i nyhedstelegrammerne har jeg intet grundlag for at kritisere. Tværtimod synes jeg det er forfriskende for den samlede debat."

Klage over MGP-optræden. Afgørelse den 16. marts 2007. Delvist medhold.

En række klager over at børns MGP-show indeholdt ting, der var uegnet for børn, blev afvist. Men om den nordiske finale hed det:

"Jeg er imidlertid enig i, at valget af det danske bidrag - Infernals hit "From Paris to Berlin" - er diskutabelt i forhold til målgruppen. At det var SVT der producerede finalen og dermed stod for de endelige beslutninger, nævner jeg kun for fuldstændighedens skyld. Selvom Infernal er en populær gruppe, der ikke er "forbudt for børn", så kan det bestemt diskuteres, om det pågældende nummer var velvalgt i sammenhængen. Jeg mener ikke, at problemet er så stort, at DR skal rykke ud med en egentlig beklagelse, men jeg kan forsikre om, at efterkritikken af det omtalte indslag vil indgå i overvejelserne om fremtidige udgaver af MGP."

Klage over udelukkelse fra debat. Afgørelse 30. marts 2007. Afvist.

En debattør klagede over, at en stor debattråd var nedlagt af debatredaktionen. Anken over redaktionens beslutning blev afvist. Der blev lagt vægt på, at debatten - efter at have kørt i over tre måneder - havde udviklet sig til en mudderkastning, som var i klar modstrid med rammerne for *DR Debat*.

Klage over interview med skoleleder. Afgørelse 18. april 2007. Afvist.

En seer klagede over et pågående interview i *TV-Avisen* med en leder af en alternativ teaterskole, der var blevet kritiseret hårdt af tidligere elever. Afgørelsen lagde vægt på, at der var tale om et veldokumenteret indslag og at den angrebne fik gode muligheder for at forsvare sig i form af et langt live-interview. Derfor blev klagen afvist.

Klage over indslag i TV-Avisen om asbestfare. Afgørelse den 27. april 2007. Afvist.

Klageren hævdede, at DR ikke havde sagligt belæg for en historie om asbestfare i en idrætshal i Sønderjylland og betvivlede et af de forskerudsagn, DR havde anvendt. Afgørelsen lagde vægt på det omfattende materiale og den række af eksperter DR havde trukket på i sagen. Materialet havde på stedet fået Arbejdstilsynet til at lukke den pågældende hal. Klagen blev afvist på alle punkter.

Klage over spærring af debattør på dr.dk/debat. Afgørelse den 27. april 2007. Afvist.

En debattør klagede over, at hans profil var blevet spærret på dr.dk/debat. Han fandt, at denne adfærd fratog ham hans ytringsfrihed. Afgørelsen lagde vægt på, at spærringen var kommet efter en stribe forgæves henstillinger om at følge DRs

debatregler. Beskyldningen om politisk censur blev afvist - bl.a. under henvisning til de konkrete indgreb og til den store alsidighed, der rent faktisk er i debatterne.

Klage over omtale af Sverigesdemokraterne som yderligtgående. Afgørelse den 29. maj. 2007. Afvist.

Klagen gik på, at det var udtryk for venstreorienteret bias, at netop et parti som Sverigesdemokraterne blev betegnet som yderligtgående. Klager mente, at man så også burde kalde partier som SF og Enhedslisten for yderligtgående. Afgørelsen lagde vægt på, at betegnelsen var brugt til at forklare partiets problem med at finde et sted at holde landsmøde. I øvrigt rummede indslaget et interview med partiets formand og klip fra hans tv-debat med Mona Sahlin. Der var således givet gode muligheder for at seerne selv kunne danne sig deres indtryk. Det blev samtidig fremhævet, at sådanne betegnelser oftest bliver brugt om partier mv. som seerne ikke kan forudsættes at kende. Klagen blev herefter afvist.

Klage over omtale af CEPOS. Afgørelse den 29. maj 2007. Afvist.

I forbindelse med et indslag i *Aftenshowet* blev CEPOS fejlagtigt omtalt som "regeringens tænketank". Klageren forlangte en grundig berigtigelse. Programmet undlod imidlertid at rette under henvisning til, at CEPOS selv havde frabedt sig det. I forbindelse med ankesagen blev CEPOS kontaktet igen. Herfra lød der igen en anmodning om ikke at lave en rettelse på sendefloden, da man mente det ville virke forvirrende. På den baggrund blev klagen afvist.

Klage over omtale af Fidel Castro. Afgørelse den 29. maj 2007. Afvist.

I forbindelse med en quiz i *Aftenshowet* - hvor spørgsmålet gik på om Castro ville leve året ud - omtales Fidel Castro som "præsident" og studieværten siger: "Jeg synes det er godt for verdens diversitet, at han er der".

Efter flere henvendelser beklagede studieværten i mails og i sin blog og understregede, at han bestemt ikke havde til hensigt at hylde en diktator. Dette svar når desværre først meget sent frem til klager.

I afgørelsen lægges der vægt på, at det var en enkelt bemærkning i et quiz-show. At nogen ønskes et langt liv, er ikke noget som i den sammenhæng bør forlanges dementeret. At studieværten pr. mail har beklaget sammenhængen er tilstrækkeligt. Klagen blev afvist.

Klage over overskrift om "dansker". Afgørelse den 29. maj. Delvist medhold.

I en kort nyhedsartikel på www.dr.dk omtaltes en dansker og en iraker med dansk opholdstilladelse, der begge var blevet tilbageholdt i Irak. Overskriften lød. "To danskere fængslet i Irak."

Klager så denne fejl som udtryk for "venstreorienteret bias". Redaktionen afviste klagen og henviste til, at den præcise besked kom allerede i artiklens første linje. Den endelige afgørelse afviste, at sagen var udtryk for venstreorienteret bias, men sluttede: "Selvom sagen er meget lille, synes jeg principielt det er forkert, at en sådan misvisende overskrift ikke rettes, når redaktionen bliver opmærksom på det."

Klage over omtale af Ørestadsselskabets budgetoverskridelse. Den 21. juni 2007.
Delvist medhold.

I et indslag i *Magasinet Penge* omtaltes budgetoverskridelsen for det københavnske metro-projekt. Ørestadsselskabet klagede over indslaget - afgørelsen endte med denne konklusion:

"Jeg må således give dig ret i, at den samlede fremstilling i den korte speak ikke har været helt fair og retvisende. Det beklager vi. Selvom det kun var et ganske kort indslag - som indgik som et ud af en række af eksempler på projekter med budgetoverskridelser - burde speaken have været mere præcis."

Selskabet havde ikke bedt om en rettelse.

Klage over omtale af racerkøreren Lewis Hamilton. Afgørelse den 21. juni 2007.
Medhold.

En seer klagede over omtalen af Formel 1-stjernen Lewis Hamilton som "... den farvede McLaren-kører". Efter at sagen var blevet anket, endte den med denne konklusion:

"Jeg er enig med dig i, at det i Danmark anno 2007 ikke er hverken passende eller rimeligt at en offentlig person får hæftet en sådan mærkat på sig i forbindelse med enhver offentlig omtale. Det har i forløbet været relevant at omtale, at Lewis Hamilton ved sin debut var den første farvede racerkører i Formel 1. Men det betyder bestemt ikke, at det er relevant at bruge denne oplysning ved den løbende omtale af hans resultater."

Klage over indslag om husejers bordeller og hashklubber. Afgørelse 28. juni 2007.
Afvist.

Programmet *Taskforce* fortalte den 24. maj historien om en københavnsk boligejer, der havde bordeller og hashklubber i sine københavnske ejendomme. Boligejeren har i

flere omgange klaget til DR over udsendelsen. I den endelige afvisning af klagerne hedder det bl.a.:

"Programmet har gengivet en række veldokumenterede oplysninger om dine ejendomme. Du har selv fået mange opfordringer til at give din version af sagen - og de meget knappe svar du har givet, er medtaget i udsendelsen. Jeg må således afvise dit ønske om rettelser, dementier mv."

Sagen er nu indbragt for Pressenævnet.

Klage over indslag på 40 års-dagen for Seksdageskrigen. Afgørelse den 30. juni. Afvist.

En længere reportage - der bl.a. fulgte israelske veteraners overvejelser om krigen - blev i flere omgange kritiseret hårdt for at være anti-israelsk og tendentiøs. Kritikken blev afvist punkt for punkt. Bl.a. hed det i den lange afgørelse:

"Din kritik retter sig endvidere (og især) mod, at Ole Sippel interviewer nogle israelske veteraner, der delvist udtrykker kritik af den israelske politik. Her mener du at "... indslaget for alvor skifter kategori fra dokumentar til propaganda."

Jeg kan ikke følge din beskrivelse: Afsættet for indslaget er at følge de sejrende styrker. Derfor er det et helt legitimt journalistisk valg at afslutte det med at afspejle den tvivl, som angiveligt lever blandt de sejrende."

Klage over at FYROM omtales som Makedonien. Afgørelse den 30. juni. Afvist.

En herboende græker havde klaget over, at DR i flere sammenhænge havde omtalt FYROM - den tidligere jugoslaviske republik Makedonien - blot som Makedonien. Det fandt han var historisk forkert og en urimelig stillingtagen.

I den endelige afvisning af klagen hed det:

"Den praktiske løsning er, at omtalen afhænger af sammenhængen. Når det er relevant for sammenhængen og formidlingsmæssigt muligt anvendes tilføjelsen FYROM fortsat for at forklare forskellen på staten Makedonien og den græske region. Blandt nyhedshistorierne om Makedonien på www.dr.dk finder man således p.t. FYROM anvendt 26 gange. Men i de fleste andre sammenhænge anvendes alene betegnelsen Makedonien, når FYROM omtales. Det skyldes i hovedsagen, at det er uholdbart og forvirrende, hvis DR her afveg fra den almindelige brug af navnet anno 2007. DR følger netop her de samme retningslinjer som de fleste andre danske medier - herunder Ritzau."

Klage over indslag om operationer for prostatakræft. Afgørelse 30. juni 2007. Delvist medhold.

21 Søndag på DR1 bragte den 17. juni en længere historie om kritisable kræftoperationer på sygehuset i Holstebro. Region Midtjylland - sygehusejeren - klagede i flere omgange over indslaget. Det endte med at den misvisende og forsimplede introduktion blev beklaget i en rettelse i *TV-Avisen*. I sagens endelige afgørelse hedder det sammenfattende bl.a.:

"Det er en helt relevant og væsentligt historie at Regionshospitalet i Holstebro opererede 100 prostata-patienter uden at bruge den nervesparende metode og uden at man systematisk havde informeret patienterne om dette forhold og tilmed i modstrid med Sundhedsstyrelsens henstilling. Det er beklageligt, at denne relevante historie indledningsvis præsenteres på misvisende facon. Det vil blive korrigeret en af de nærmeste dage".
