

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

Januar 2008

Jacob Møllerup

Lytternes og seernes redaktør i DR

1. Sammenfatning	s.3
2. Trends og tal for henvendelser	s.4
3. Gennemgang af 20 klage temaer	s.7
4. Klagebehandling.....	s.22
a. Klagevejledninger	
b. Pressenævnssager	
c. Sager for lytternes og seernes redaktør	

1. Sammenfatning

Rapporten giver et indblik i det seneste halvårs henvendelser til DR om programmer, web-tilbud m.m. Det store flertal af henvendelserne til DR er fortsat positive - og præget af kommentarer, spørgsmål, forslag til programmer mv. Men sammenlignet med de foregående år har 2007 været præget af mere skepsis fra lyttere og seere p.gr.a. især budgetoverskridelser, spareplaner og tekniske problemer.

Der har i 2007 været over 200.000 henvendelser til DR om programvirksomheden. Godt 77.000 er kommet via "Kontakt DR"-funktionen på www.dr.dk. Heraf er 4.596 modtaget via den særlige klageadgang.

Af programhenvendelserne modtages skønsmæssigt hver tredje via "Kontakt DR"-systemet på www.dr.dk. Det bestyres af DR Licens- og Programservice (der også omfatter den tidligere lytter- og seerkontakt). Den helt dominerende del af disse henvendelser er fortsat kommentarer og spørgsmål om sendetidspunkter, medvirkende, musik mv. Ønsker til udsendelser samt konkrete forslag til genudsendelser er en anden stor gruppe. Fordelingen af de skriftlige klager er nærmere gennemgået i afsnit 2.

Hovedvægten i rapporten ligger på en beskrivelse af 20 forskellige emner, som har præget de kritiske henvendelser det seneste halvår. For hver enkelt af emnerne beskrives kritik, svar og konsekvenser. De 20 overskrifter er:

- Kritik af generelt kvalitetsfald p.gr.a. spareplanerne
- Besparelser på kulturdækningen
- DAB-omlægning
- Michael Rasmussens farvel til Tour de France
- Nybroe-sagen
- En replik om 11. september i Aftenshowet
- FV2007 på DR1: Duellen, afslutningsdebatten og 'Mød partierne'.
- FV2007 på DR1: Valgftenen
- FV2007 på DR2: Jersild & Spin
- Interview med Karen Jespersen om hjemmehjælp
- Sendeproblemer på radioen

- Sendeproblemer på tv
- Problemer med tekstning
- Problemer med at høre hvad der bliver sagt
- Streaming af billeder og lyd på www.dr.dk
- Manglende playlister
- Pakkeleg
- Hensyn til børn i programplanlægningen
- Yallahrup Færgeby
- Jul i Svinget

Rapporten redegør i afsnit 4 for andet led i DRs klagebehandling og omtaler her alle de DR-sager, der har været indbragt for såvel Pressenævnet som for lytternes og seernes redaktør.

Samtidig med denne rapport udsendes - som i tidligere halvår - også en redaktørberetning, der rummer lytter- og seeredaktørens kommentarer til sit arbejde og til en række programetiske emner. Alle halvårsrapporter fra og med 2005 kan findes på www.dr.dk/etik .

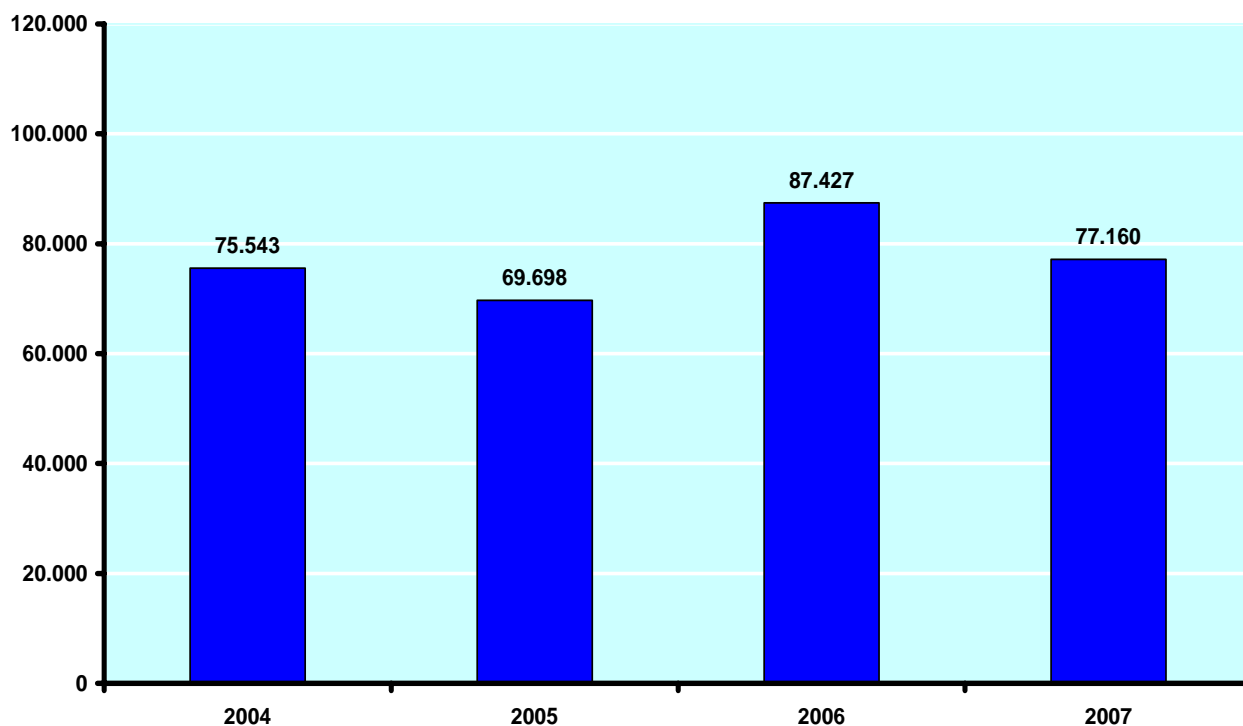
2. Trends og tal for henvendelser

Der er ikke præcise tal for det samlede antal henvendelser til DR, men der kommer dagligt hundredevis af henvendelser til programmernes egne postkasser og til enkelte redaktører og programmedarbejdere. Stikprøver viser, at det samlede antal på årsplan er over 200.000, hvis man alene ser på henvendelserne vedr. programmerne og altså ikke medregner f.eks. licensområdet.

"Kontakt DR" oplyser, at man i 2007 modtog 77.160 henvendelser pr. mail og telefon (se figur 1). Det egentlige antal skriftlige klager (4.596 benyttede klagefunktionen i årets løb) udgør altså kun en lille del af det samlede antal henvendelser. Det hører dog med til billedet at der - udover de egentlige klager - i mange henvendelser har været udtrykt utilfredshed med DRs budgetoverskridelser og følgerne for program-

merne. Ligeledes har mange spørgsmål vedr. tekniske problemer været præget af en kritisk grundtone.

Figur 1. Antal henvendelser via Lytter- og Seerkontakten og "Klageknappen"



Kilde: DR Licens og Programservice

Teknikinfo besvarede i 2007 i alt 2995 e-mails - primært om DTT-problemer, DAB- og FM-modtagelse samt problemer med at bruge tilbudene på www.dr.dk.

Tabel 1 nedenfor viser - alene for 2. halvår 2007 - en opdeling af alle de skriftlige klager der er modtaget via "Kontakt DR" samt de breve direktionen har modtaget med reaktioner på programmerne (baseret på alle journaliserede breve). Der er lavet en særlig detaljeret opgørelse af de klager som i deres indhold handler om DRs Programetik. Ud af disse 864 er den største enkeltgruppe *unfair og tendentiøs dækning* - og i forlængelse heraf *partisk valgdækning* (der er opgjort for sig).

Da den særlige klagefunktion kun har fungeret siden december 2006 er det for tidligt at beskrive tendenserne. Det er dog markant, at over 1000 klager omhandler tekniske problemer. De største enkeltkategorier er omtalt i næste afsnit.

Tabel 1.

Fordelingen af henvendelser	2. Halvår 2007	
	Henvendelser til direktionen	Henvendelser via Klageknappen
Unfair og tendentiøs dækning	38	140
Partisk valgdækning	29	151
Krav om berigtigelse	3	9
Klager fra medvirkende	6	11
Voldsomme effekter	9	58
Ærekrænkelser	34	49
Upassende sprog	4	23
Utroværdige DR konkurrencer	2	86
Skjult reklame, Sponsorering	4	6
Kritik af DRs klagebehandling	38	65
Andre	16	83
Antal henvendelser vedrørende programetik i alt	183	681
Kritik af tekniske problemer, manglende opdateringer, mv.	68	933
Generelle udsagn vedrørende DR - Kritiske	158	633
Kritik af omfanget af egenreklame	1	23
Kritik af omfanget af genudsendelser	12	38
Kritiske i alt	422	2308
Generelle udsagn vedrørende DR - Positive	27	1
Øvrige kommentarer	133	26
Antal henvendelser i alt	582	2335

Note: Baseret på gennemgang af alle henvendelser via "klageknappen" på Kontakt DR samt alle henvendelser der er registreret i DRs journal (ESDH).

3. Gennemgang af 20 klagetemaer

Klagetemaerne 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 aviser-nes debatsider.

Herunder trækker listen på rundspørger i huset og på månedsrapporter fra DR Licens- og Programservice. Oplysningerne om opfølgningen er udarbejdet i samarbejde med de relevante direktørområder. Lytter- og seerredaktørens rolle er her at samle materialet, sikre åbenhed og modgå søforklaringer og tendenser til skønmaleri.

Der er flere typer kritik, som listen ikke afspejler. Udgangspunktet er som sagt DRs programvirksomhed og modtagelsen af programmer mv. Derfor er de mange kritiske henvendelser om medielicensen og de nye betalingsterminer ikke omfattet. Kritik af generaldirektørens påklædning i fritiden er heller ikke medtaget. Henvendelser vedr. DRs økonomi er kun medtaget i det omfang, de primært handler om konsekvenser for programmer mv.

Kritik af generelt kvalitetsfald p.gr.a. spareplanerne

Baggrund:

Siden det i februar 2007 stod klart, at DRs budgetproblemer ville få mærkbare følger for program-udbuddet, har DR modtaget mange protester og kritiske henvendelser herom. Alene som klager via *Kontakt DR* er der modtaget knap 100.

Kritikken har mange facetter - men der er en overvægt af klager over forringelser i de seriøse tilbud rækkende fra nedlæggelsen af *Dokumentarzonen* og *Ultralyd*, forkortelse af radioavisen kl. 12.00 m.v. (se endvidere nedenfor vedr. kulturprogrammer).

Mange har også klaget over, hvad de oplever som endnu en stigning i antallet af genudsendelser, ligesom mange har set de tekniske problemer som en konsekvens af spareplanerne.

Svar på kritikken:

DR har i flere omgange henvist til, at de nye programplaner for 2008 også ville rumme en lang række nye tilbud og initiativer. Samtidig har man understreget, at der altid vil være en dynamisk udvikling i programudbud og medieplatforme. Derfor er det svært helt præcist at udskille, hvad der skyldes nedskæringer og hvad der skyldes omprioriteringer og effektiviseringer.

Konsekvens og opfølgning:

Det er endnu for tidligt at give et fuldt overblik over, hvordan modtagelsen af de nye programinitiativer har været, men den omfattende diskussion om DR efter spareplanerne gør, at der må informeres særligt grundigt om de nye sendeflader og den mangfoldighed af tilbud, der er til rådighed.

Besparelser på kulturdækningen

Baggrund:

De planlagte omlægninger og nedskæringer inden for kulturområdet har givet mange kritiske reaktioner i sidste del af 2007. Det er specielt omlægningen af P2 med nedlæggelse af en række journalistiske fagmagasiner, frygt for færre kulturtransmissioner på tv og den manglende litteraturoplæsning i radioen, der har skabt bekymring.

Svar på kritikken:

DRs ledelse har henvist til, at hele P2 nytænkes med en mere overskuelig sendeplan, der gør kanalen mere klassisk til hverdag og samler store dele af kulturstoffet i weekenden. Mængden af kulturstof på P2 er den samme og følger fortsat koncessionsaftalen med Radio og TV nævnet. I 2008 udvikler DR2 et ugentligt filmmagasin og viser kvalitetsfilm i tilknytning hertil. P1 lukker op for Kulturkontoret hver fredag formiddag og samtidig skal en ny kulturguide på både P2, DR2 og dr.dk gøre det lettere at bruge og overskue DRs samlede kulturtilbud hver uge.

Konsekvens og opfølgning:

Den nye kulturguide på tv og dr.dk går først i luften i slutningen af februar og den nye filmaften på DR2 starter i april. Derfor er det svært på nuværende tidspunkt at sige om DRs initiativer på kulturområdet møder kritikken. I forhold til litteraturoplæsning har Dansk Forfatterforening opsagt samarbejdsaftalen med DR på grund af uenighed om rettighedsbetalinger. DR håber at få gang i nye forhandlinger, så det igen bliver muligt at lave litteraturoplæsning.

DAB omlægning

Baggrund:

Sideløbende med den store fremgang for digital radio i Danmark - og samtidig med en stor generel tilfredshed med dette ekstra radio-tilbud - har der i perioder været lytterstorme i forbindelse med ændringerne af DRs udbud af DAB-kanaler. Senest skete det, da DR fra udgangen af 2007 nedlagde *DR X*, *DR Barracuda* og *P2 Plus*. Tidligere på årets stoppede DAB-kanalen *DR Litteratur*. Det har samlet fået hundredvis af lyttere til at klage over uklar information, bristende forudsætninger og løbende forringelser af især den mere seriøse del af kanal-udvalget.

Svar på kritikken:

DR har svaret, at ændringerne skyldes en række forskellige faktorer. DR har løbende skulle afgive kanaler til fordel for kommercielle DAB-kanaler. Samtidig har DRs seneste spareplan desværre betydet lukning af tre kanaler. Endelig er det DRs vurdering, at det er vigtigt løbende at udvikle kanaludbuddet i takt med lytternes ønsker. Det kan ikke gøres, uden at man også skuffer nogen, når bestemte kanaler lukkes til fordel for nye. Seneste nye kanaler er *DR Coco* og *DR MGP*.

Konsekvens og opfølgning:

Det er ikke lykkedes, at informere lytterne godt nok om udviklingen i kanal-udbuddet på DAB. Udbygningen af DAB er blevet en stor succes blandt lytterne, men informationen og dialogen om kanaludbuddet kan forbedres væsentligt.

Michael Rasmussens farvel til Tour de France

Baggrund:

Selvom cykelrytteren Michael Rasmussen i juli måned lå i spidsen af Tour de France, fortsatte DR Sportens journalister deres årelange arbejde med at afdække dopingproblemer i professionel cykling. Som led i dette arbejde bragte DR nyheden om, at Michael Rasmussen tidligere på året havde fået advarsler i forbindelse med manglende samarbejde om dopingkontrol. Senere kunne DR bringe oplysninger, der tydede på, at Michael Rasmussen ikke havde trænet i Mexico, som hævdede af ham selv. Disse sager var brikker i det forløb, der endte med, at Rabobank fyrede den danske rytter. Undervejs nægtede Michael Rasmussen at have løjet om sine opholdssteder, men indrøm-

mede det hårdt presset i efteråret 2007. Derefter indledte Den Internationale Cykleunion (UCI) en dopingsag mod danskeren.

Da Michael Rasmussen - trods sin førerposition - pludselig måtte forlade løbet, blev nogle seeres kritik rettet mod DR. Der var ikke et stort antal formelle klager, men DR Sportens debatsider - og mange andre debatter - fik hundredvis af indlæg, der udtrykte vrede over, at den kritiske journalistik havde været med til at give Michael Rasmussen problemer.

Svar på kritikken:

DR afviste kritikken og henviste til, at de omstridte historier alle havde været korrekte og at de var lavet under hensyntagen til væsentlighed, fairness og muligheder for at svare på kritik. At tilbageholde sådanne nyhedshistorier ud fra ikke-journalistiske hensyn havde ikke været forsvarligt.

Konsekvens og opfølgning:

Med Olav Skaaning Andersen og Niels Christian Jung som de journalistiske drivkræfter, har DR de senere år medvirket til en meget tiltrængt afdækning af cykelsportens intensive dopingmisbrug. Der har været tale om relevant, nødvendig og internationalt dagsordensættende journalistik af den slags, DR gerne vil lave mere af - også på andre områder. De to var nomineret til årets Cavling-pris for indsatsen.

Nybroe-sagen

Baggrund:

Sagen om to omstridte reportager fra Irak - produceret af journalist og nyhedsvært Jeppe Nybroe - gav i august og september anledning til snesevis af klager og kritiske henvendelser - og til mange hundrede debatindlæg på www.dr.dk . Der var også indlæg i mange medier, hvor DRs troværdighed blev anfægtet.

Svar på kritikken:

I forbindelse med et misvisende indslag i TV-Avisen søndag den 29. juli fra de danske soldaters tilbagetrækning fra Sydirak valgte DR - i en senere udgave af TV-Avisen - at beklage indslaget. Nyhedschefen erklærede samtidig, at han så "meget alvorligt på sagen" og oplyste, at den pågældende medarbejder havde fået en advarsel.

Konsekvens og opfølgning:

Nogle uger senere blev det påvist, at der var lagt lyd med to ekstra granatnedslag ind i et andet indslag fra Irak. Dagen efter indgik Jeppe Nybroe en aftale med DR om en fratrædelsesordning. DRs direktion bad lytternes og seernes redaktør om efterfølgende at gennemgå sagen og se på andre omdiskuterede indslag. Den endelige rapport konkluderede, at der ikke var grund til at rette yderligere kritik mod journalisten. Derimod indeholdt rapporten - der blev offentliggjort i starten af december - en understregning af ledelsens ansvar og en række forslag til at styrke kvalitetsarbejdet på TV-Avisen. DR Nyheders ledelse var enig i anbefalingerne og oplyste, at de fleste allerede var ved at blive realiseret.

En replik om 11. september i Aftenshowet

Baggrund:

I *Aftenshowet* tirsdag den 11. september fortalte den ene af værterne, Jens Blauenfeldt, at han var flov over at indrømme sine første instinktive tanker, da han hørte om terrorangrebet på World Trade Center i New York. I programmet sagde Jens Blauenfeldt:

"Jeg er faktisk lidt flov over at indrømme det, men jeg tænkte: Hey, det er amerikanerne, nu får de smæk. Det har de rigtigt godt af."

Senere fortalte studieværten om sin forfærdelse ved at se, hvad der faktisk var sket. Den ovenfor citerede sætning skabte straks en stribe klager - alene via Kontakt DR blev der modtaget 42. Mange skrev også på DRs debatside på nettet ligesom klippet med citatet hurtigt blev lagt på You Tube m.v. Adskillige krævede, at studieværten blev fyret eller modtog en advarsel.

Svar på kritikken:

DR undskyldte og beklagede udtalelserne overfor klagerne og udsendte dagen efter en pressemeddelelse, hvor Jens Blauenfeldt udtalte:

"Jeg er absolut ikke anti-amerikansk i min grundholdning og har på ingen måder haft et ønske om at give udtryk for det. Nu, hvor jeg ser mine egne ord på tryk, kan jeg godt se, at de kan tolkes politisk. Det var under ingen omstændigheder min mening, og det er jeg ked af og beklager," sagde han i pressemeddelelsen, hvor hans chef samtidig tog hans beklagelse til efterretning.

Konsekvens og opfølgning:

Aftenshowets første del, hvor de famøse udtalelser faldt, blev ikke genudsendt.

FV2007 på DR1: Duellen, afslutningsdebatten og Mød partierne.

Baggrund:

De største produktioner i den meget omfattende dækning op til valgdagen den 13. november var diskussionen mellem de to statsministerkandidater (*Duellen på DR1*) og den store afslutningsdebat på DR1.

En anden satsning var udsendelsesrækken *Mød partierne* på DR1, hvor alle ni partier havde mulighed for at stille to repræsentanter og til at vise en valgvideo. Steffen Kretz interviewede. Programmet gav - traditionen tro - en del henvendelser med engagerede kommentarer. I alt 15 indsendte en klage via *Kontakt DR* - men udsendelserne blev diskuteret i mange andre debatfora. Af de nævnte 15 klager var de fleste en kritik af, at venstrefløjspartierne havde været udsat for en særlig hård behandling. Blandt valgvideoerne var det især DRs accept af at vise Dansk Folkepartis video (der beskrev en række trusler mod Danmark) som gav anledning til kritik.

Duellen og afslutningsdebatten fik i hovedsagen ros og anerkendelse, men der var kritik af enkelte ordvekslinger, kameraføringer mv.

Der var via *Kontakt DR* 61 klager over partisk valgdækning i de nævnte programmer. Heraf klagede 30 over at dækningen var til fordel for oppositionen, mens 31 mente den var til fordel for regeringssiden. Denne optælling omfatter imidlertid ikke kritikken af hhv. interviewet med Karen Jespersen og kritikken af Henrik Qvortrup som kommentator (se omtalen heraf).

Svar på kritikken:

DRs ledelse har afvist den generelle kritik og erklæret, at der var tale om den flotteste valgdækning i mange, mange år. Kritikken af de hårde spørgsmål er typisk blev afvist under henvisning til DRs forpligtelse til at være kritisk overfor alle partier. Vedr. DF-videoen afviste DR, at der var grund til at gribe ind overfor et sådant lovligt, politisk statement.

Konsekvens og opfølgning:

Det er uundgåeligt, at en række detaljer kan diskuteres i en så omfattende dækning. Men det er ledelsens vurdering, at valgdækningen har levet fuldt op til DRs forpligtelser, og at der er et godt grundlag for at arbejde videre med de store dækninger i et tæt samspil mellem tv, radio og web.

FV2007 på DR1: Valgftenen

Baggrund:

DRs store dækning på valgftenen blev afviklet med intensitet og teknisk kvalitet som gav høje seertal og mange anerkendende reaktioner. Dækningen gav imidlertid også kritiske reaktioner i mails og debatindlæg. Kritikken gik især på, at der blev bragt for få resultater undervejs og bragt for lidt analyse og baggrund. I stedet var der for meget politiker ind- og ud af bil og for lidt lødigt indhold, lød det bl.a.

Svar på kritikken:

DRs svar fremhævede, at dækningen af de afgørende timer på selve valgftenen bevidst satte fokus på dramaet og på de umiddelbare reaktioner - og dermed på valgets tabere og vindere og på de direkte politiske konsekvenser.

Konsekvens og opfølgning:

Det er vurderingen i DR, at valgftenen var en succes både m.h.t. kvalitet og seertal. Men der er brug for bedre vejledning til seerne om de mange tilbud i den samlede valgdækning DR leverer - herunder forklaring på, hvor de mange lokale og regionale valgresultater kan findes.

FV2007 på DR2: Jersild & Spin

Baggrund:

På DR2 bestod valgdækningen bl.a. af langt flere udgaver af det populære program *Jersild og Spin*, hvor chefredaktør Henrik Qvortrup fra *Se & Hør* medvirkede som kommentator. Da netop dette blad - i kraft af en anonym kilde - midt i valgkampen hævdede, at der var lavet sort arbejde på Naser Khaders bopæl, kom det til en bitter erklæringsstrid mellem de to. Det førte prompte til en seerstorm (alene 38 klagede skriftligt til *Kontakt DR*), hvor de fleste forlangte, at Qvortrup straks blev fjernet fra programmet, fordi han var blevet inhabil.

Svar på kritikken:

DR henviste i første omgang til, at denne meget specielle situation ville blive diskuteret i den næste udgave af programmet. Under indtryk af den udbredte kritik, valgte Henrik Qvortrup imidlertid selv at trække sig som medkommentator.

Konsekvens og opfølgning:

Der er mange problemstillinger omkring brugen af politiske kommentatorer. Det er et område, DR har fokus på og løbende overvejer. DR2-redaktionen ser imidlertid *Jersild og Spin* som et analytisk program - ikke et kommenterende: Det er deres praktiske baggrund som tidligere pressemedarbejdere for forskellige partier, ministre eller politikere, der gør, at deltagerne kompetent kan analysere de politiske kommunikationsstrategier.

Interview med Karen Jespersen om hjemmehjælp

Baggrund:

Socialminister Karen Jespersen (V) blev interviewet i *TV-Avisens* 18.30-udgave fredag den 9. november i forbindelse med en ny undersøgelse bestilt af *Ældresagen*. Undersøgelsen belyste bl.a., hvilken holdning hjemmeplejemodtagere har til den hjælp, der gives til at komme i bad. Af et indslag om undersøgelsen fremgik det, at de ældre gerne ville have mere hjælp til at komme i bad, end de rent faktisk fik fra hjemmeplejen.

Det efterfølgende interview udviklede sig til et mundhuggeri mellem ministeren og studieværten. Ministeren betvivlede undersøgelsen, som den var gengivet i indslaget og det kom til en række skarpe ordvekslinger om DRs information af ministeren. Forløbet fik mange til at klage over, at *TV-Avisen* ikke havde givet Karen Jespersen en fair behandling. Alene gennem *Kontakt DR* kom der 42 klager.

Svar på kritikken:

TV-Avisen forklarede i første omgang, at forløbet hang sammen med de problemer, der af og til opstår, når studieværten og interviewpersonen befinder sig et andet sted. Det blev dog samtidig oplyst, at en række problemer i indslagene var behandlet under efterkritikken.

Et par af klagerne bad lytternes og seernes redaktør behandle sagen. I sin indstilling - som generaldirektøren valgte at følge - påpegede lytter- og seerredaktøren, at *TV-Avisens* indslag gav et misvisende og uklart indtryk af den omtalte undersøgelse. Det var disse uklarheder, der var medvirkende til det forvirrende forløb af live-interviewet. *TV-Avisen* havde på forhånd sendt sit materiale om undersøgelsen til ministeren. DR endte med delvist at beklage den manglende præcision i indslaget.

Konsekvens og opfølgning:

Sagen er blevet grundigt behandlet i efterkritikken. Det viste sig her, at TV-Avisens første forklaring om tidsforskydningen ikke kunne bekræftes.

Sendeproblemer på radioen

Baggrund:

FM-kanalerne har også i 2. halvår af 2007 været ramt af sendeproblemer på et historisk højt niveau. Det har ført til en løbende strøm af lytterklager, som har rettet sig mod forstyrrende fejl i den tekniske afvikling af enkelte udsendelser og indslag - herunder mislykkede omstillinger, afbrudte telefoninterviews, udsving i lydniveau mv. Hele radioaviser har også i 2. halvår måtte udgå p.gr.a. tekniske problemer.

Svar på kritikken:

DR har beklaget og undskyldt problemerne, som i hovedsagen skyldes besvær med indkøring af nyt redigerings- og afviklingsudstyr. Det betød at gammelt udslidt udstyr i Radiohuset måtte bruges langt længere end planlagt. Efter leverandør-problemer og en besværlig indkøring er det nye system til afvikling af FM-udsendelser nu ved at være i nogenlunde stabil drift i DR Byen. Der er imidlertid fortsat mange fejl, der skal rettes, før det fungerer på et tilfredsstillende kvalitetsniveau.

Konsekvens og opfølgning:

DAB og netkanalerne flyttes (som de sidste) fra Radiohuset ved udgangen af marts. Der arbejdes videre med at etablere den endelige model, hvor radioafviklingen flyttes ind i et multimedie miljø. En anden fejlkilde, der arbejdes systematisk med, er betjeningsfejl i forbindelse med de radioudsendelser, hvor studieværten eller journalisten selv står for afviklingen. Der er iværksat ekstra undervisning for at reducere disse fejl.

Sendeproblemer på tv

Baggrund:

Problemer med den tekniske kvalitet i afviklingen har også i 2. halvår givet en jævn strøm af kritik. Der klages jævnligt over mange små udfald i billedet (korte øjeblikke med sort skærm og ingen lyd). Samtidig har der ved enkelte lejligheder været så sto-

re problemer med produktionsplanlægningen, at afviklingen af live-events har givet større forsinkelser. Store ubegrundede skift i lydniveau er en anden kilde til jævnlige klager.

Svar på kritikken:

DR har beklaget, at ibrugtagningen af nye afviklingssystemer har givet mange kritiske situationer i efterårets løb. Når det har givet synlige problemer, er der typisk blevet sendt beklagelser som "crawl-tekst".

Konsekvens og opfølgning:

DR har haft et særligt fokus på at stabilisere tv-afviklingen. Der har siden oktober været arbejdet med stabilisering af det tekniske afviklingsmiljø efter en prioriteret 54-punkters plan. Det har betydet at fejlen med korte øjeblikke med sort skærm og ingen lyd er blevet identificeret og rettet primo december 2007. Målet med stabiliseringsarbejdet har været at nedbringe fejlraten til hvad der var gældende for 2006. Dette mål er nået, og der er opsat nye succeskriterier for acceptabel fejlrate i 2008. For bl.a. at øge muligheden for umiddelbar indgriben ved svingende lydniveauer er der planlagt en udskiftning af betjeningspaneler som bl.a. indeholder niveauregulering, til en mere brugervenlig grænseflade

Problemer med tekstning

Baggrund:

Også årets anden del har budt på mange klager over manglende eller mangelfulde tekstninger. Knap 100 har skrevet herom via klagefunktionen på "Kontakt DR". Værst var det i sommermånederne og det tidlige efterår, hvor problemerne forekom flere gange ugentligt.

Svar på kritikken:

En del af de problemer seerne har oplevet, skyldes ikke DR men fejl med modtagelse af tekstningen via det nye jordbaserede, digitale sendenet (DTT). I mange tilfælde har rådgivning fra DRs tekniske call-center vedr. indstilling af udstyret kunne løse problemerne.

Derudover har der desværre været problemer med det tekstanlæg, som er et element i DRs afviklingssystem. Hertil kommer problemer med TTV-tekster (altså tekster der kan vises via tekst-tv s.399) som ikke er blevet færdiggjort før udsendelsesstart.

Konsekvens og opfølgning:

Den primære kilde til fejlene blev fundet og rettet ultimo august 2007. Trods et klart fald i antallet af fejl hen over efteråret og vinteren har det efterfølgende været nødvendigt at justere arbejdsgangen vedr. tekstning af udsendelsesmateriale, da der fortsat afvikles fra både bånd og server i DR Byen, hvilket desværre giver fejlkilder. Dette arbejde blev afsluttet primo december. Der har ikke siden været oplevet fejl med teksterne.

Et særligt problem m.h.t. TTV-tekster ligger i TV-Aviserne, hvor en del indslag er færdige så sent, at de ikke når at blive tekstet.

Omfanget af de tekstede udsendelser skal i følge public service-aftalen stige gradvist de kommende år.

Problemer med at høre hvad der bliver sagt

Baggrund:

Der modtages fortsat en stabil strøm af beklagelser over, at det er for svært at høre, hvad der bliver sagt i udsendelserne. Der peges på kendte faktorer som lav og utydelig tale og forstyrrende brug af underlægningsmusik. Problemerne med at høre dialogen omfattede også dramaserien *Forbrydelsen*.

Svar på kritikken:

DR har typisk svaret, at der er opmærksomhed om problemet og samtidig henvist til at mange udsendelser er tekstede - direkte eller via tekst-tv s.399. Omkring klager vedr. underlægningsmusik i introerne, har TV-Avisen typisk forklaret, at de anvender musik, fordi det som udtryksmiddel er meget effektivt til at give identifikation. Man mener det giver introduktionen en dynamik som præsenterer indholdet på en spændende måde.

Konsekvens og opfølgning:

Klager over høreproblemer p.gr.a. underlægningsmusik overvåges løbende, da det er uholdbart hvis særlig mange har det problem. Der er brug for mere viden vedr. forståelsesproblemer p.gr.a. uklar udtale i almindelige udsendelser.

Streaming af billeder og lyd på www.dr.dk

Baggrund:

Der er fortsat mange klager over problemer med at se tv og høre radio via www.dr.dk. Siden indførelsen af medielicensen pr. 1. januar 2007 er kritikken øget markant. Der er (som omtalt i de foregående halvårsrapporter) skabt en klar forventning blandt mange web-brugerne om, at streaming af billeder og lyd over internettet nu er en fast del af DRs licensbetalte tilbud. Derfor vækker det vrede, at der fortsat jævnligt er tilfælde med ustabil drift og kapacitetsproblemer. Samtidig har der fortsat været særlige problemer for en del Mac- og Linux-brugere.

Alene via klagefunktionen på *Kontakt DR* er der det forløbne halvår kommet 442 klager over problemer med streaming. Her af henviser 46 til, at problemerne må skyldes, at de bruger Mac, Linux eller Firefox.

Svar på kritikken:

DR har siden starten på live-streamingen i 2006 fastholdt, at der var tale om en ekstra-tjeneste som er under gradvis udbygning. Kapaciteten for livestreaming blev øget med 140 pct. fra ultimo 2006 til foråret 2007. Dermed er antallet af overbelastninger reduceret væsentligt.

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 og en væsentligt bedre driftsstabilitet. Derudover er DR ved at indføre et nyt videoformat, der lover en bedre understøttelse af også Mac og Linux.

Udvikling i antallet af klager på hele dette område følges nøje.

Der arbejdes også videre med forsøg med peer-to-peer teknologien, der kan muliggøre langt flere samtidige brugere.

Manglende playlister

Baggrund:

Der er fortsat et stort antal klager over mangler ved DRs playlister. 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:

DR har erkendt og beklaget problemerne. Der har manglet oplysninger om titel og kunstnere på flere kanaler. DR har flere gange forsikret, at der arbejdes på at løse problemerne så hurtigt som muligt.

Konsekvens og opfølgning:

Selve driftsstabiliteten for DRs playlister er blevet forbedret markant fra i slutningen af 2007. Der er dog stadig problemer med manglende integration mellem musikafviklings-systemet og playlisten. Det betyder, at en del oplysninger på playlisterne fortsat vil være summariske.

Pakkeleg

Baggrund:

Julens populære *Pakkeleg* på www.dr.dk fik igen store besøgstal, men der er fortsat en del klager over spillets afvikling og præmieuddeling mv. *Kontakt DR* modtog i alt 86 klager i forbindelse med spillet - primært fra folk der havde haft tekniske problemer eller mente at de uretmæssigt var blevet snydt for en pakke. Spillets egen mailbox modtog ca. 1200 kritiske henvendelser.

Svar på kritikken:

Klagerne har typisk fået en uddybende forklaring på spillets opbygning, gevinstchancer mv. Der var i spillets 2007-udgave gjort en stor indsats for bedre information og hurtige svar.

Konsekvens og opfølgning:

Da det store spil i tidligere år har givet mange hundrede vrede reaktioner dagligt p.gr.a. tekniske nedbrud og kommunikationsproblemer, var der i år gjort særligt meget for at sikre stabil drift. Denne indsats har båret frugt. I betragtning af de flere hundrede tusinde engagerede deltagere og spillets karakter, skønnes antallet af klager nu at nærme sig et acceptabelt niveau.

Hensyn til børn i programplanlægningen

Baggrund:

Kritik for manglende hensyn til børn i programplanlægningen er et tilbagevendende klage tema. Det er især småbørnsforældre der klager, og det drejer sig først og fremmest om programmer og indslag med voldsomme billeder, der er blevet vist på tidspunkter, hvor mindre børn (også) ser fjernsyn. En mindre - og klart faldende del - af disse klager handler om placeringen af trailere med voldsomt indhold lige før eller efter børneudsendelser. En ny kilde til kritik er, når TV-Avisen og *Aftenshowet* "teaser" for deres programmer lige efter børne- og familieudsendelser.

Som en anden ny tendens rettede kritikken sig i 2. halvår 2007 også mod DR2 - som i en række tilfælde blev kritiseret hårdt for, at man fra sidst på eftermiddagen i en lang periode havde sendt historiske udsendelser fra Anden Verdenskrig omfattende Holocausts rædsler og andre meget voldsomme billeder.

Det gav også kritiske henvendelser, da DR2 en eftermiddag i skolernes efterårsferie viste Alfred Hitchcocks *Psycho*.

Svar på kritikken:

I en række konkrete tilfælde har DR beklaget uheldige trailer-placeringer. Chefredaktionen har imidlertid forsvaret, at også udsendelser, der ikke egner sig for mindre børn, kan vises i dagtimerne og først på aftenen. Specielt har DR2 fastholdt, at kanalen ikke er en børnekanal, at man sender til et helt andet publikum og at det først og fremmest må være forældrenes ansvar, hvad børnene ser.

Konsekvens og opfølgning:

DR skal tage hensyn til børn i programplanlægningen - bl.a. ved valg af sendetidspunkter. På baggrund af den omtalte kritik vil DRs ledelse præcisere, hvordan dette skal praktiseres (se også omtalen i Redaktørberetningen for 2. halvår, s.5).

Yallahrup Færgeby

Baggrund:

I december sendte DR2 en julekalender for voksne i 24 afsnit - og lancerede samtidig mange tilbud i tilknytning til serien på www.dr.dk/yallahrup. *Yallahrup Færgeby* er en satirisk dukkeserie der bl.a. handler om vennerne Ali og Hassan på hhv. 12 og 13 år. *Yallahrup Færgeby* er i sit visuelle udtryk en parodi på DRs klassiske dukkejulekalender *Jullerup Færgeby* - men sat ind i en ny og tidssvarende kontekst, der bl.a. afspejler dagens multi-kulturelle Danmark.

Serien blev vel modtaget af seere og web-brugere, men DR har også modtaget omkring 50 kritiske henvendelser, ligesom der var kritiske indlæg i den offentlige debat. Kritikken har bl.a. gået på, at serien på urimelig vis gjorde grin med indvandrere og homoseksuelle og at den kunne være med til at forværre problemer med en grov sprogtoner blandt børn og unge. Enkelte har klaget over, at seriens faste genudsendelse dagen efter lå for tidligt (19.50) - altså før mange børns sengetid.

Svar på kritikken:

DR2's chefredaktion har gjort et stort arbejde med at svare på kritikken og forklare intentionerne bag serien og de satiriske livtag, den tager med en række tabuer og fordomme om bl.a. integration, 2. generationsindvandrere, euforiserende stoffer og stress. Det er ikke mindst en fortælling om pubertet, kærlighed, venskab og voksenmobning - og om at finde sig selv, og opnå anerkendelse fra omverdenen. Serien er et forsøg på både at lave grin med og afdramatisere "perkerdansk og gangstairomantik". Der er ikke meget forråelse at hente i beskrivelsen af lille Ali. Man ser den lille usikre dreng - og ikke en "syg gangster".

Konsekvens og opfølgning:

Selvom der har været kritik, har debatten om *Yallahrup Færgeby* først og fremmest været en konstruktiv og alsidig diskussion om sprogbrug og om hvorvidt man kan skyde hul på stereotyperne gennem satiren. Debatten og kritikken af genudsendelsestidspunktet vil indgå i arbejdet med tilsvarende projekter fremover.

Jul i Svinget

Baggrund:

Årets traditionelle julekalender på DR1 hed *Jul i Svinget*, og handlede i 24 afsnit om Linus og hans venners oplevelser i den lille bygd Svinget. *Jul i Svinget* er norsk og er en af NRKs mest omfattende dramaproduktioner. Den blev vist på norsk tv første gang i december 2006. På DR1 blev den sendt med danske stemmer.

Julekalenderen fik en del ros men gav også anledning til kritiske henvendelser - heraf alene 27 via klagefunktionen på "Kontakt DR". En gennemgående kritik var, at stemningen og tonen var alt for hård. Mange savnede mere julehygge og færre realistiske konflikter.

Svar på kritikken:

Chefredaktionen understregede i sine svar seriens kvaliteter: Den handler om relationer mennesker imellem, fortalt på en mere nuanceret måde end de traditionelle julekalendere gør. Samtidig har børnene i Svinget stærke venskaber og udviser en høj grad af loyalitet, mens de kæmper med deres problemer (jalousi, drilleri, ansvar, generthed, mod, ensomhed osv.). Men der er altid en slutning i harmoni - historierne forløses i hvert afsnit. Endelig fremhævede DRs svar at serien havde formmæssige kvaliteter: Dejlige sange, høj teknisk standard, gode børnespillere, sne, jul og gaver!

Konsekvens og opfølgning:

De kritiske reaktioner viser, at der er problemer med at bringe en julekalender for hele familien med en så direkte tone. Det må overvejes, om en programserie som *Jul i svinget* er egnet til (også) at være julekalender for de mindste seere, således om sendetidspunktet kl. 17.30 lagde op til.

4. Klagebehandling

De klagere, der selv har en retlig interesse, skal af DR 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 andet halvår 2007 viser, at der er givet 85 klagevejledninger til lytternes og seernes redaktør. I alt 26 har valgt at gøre brug af muligheden. De fleste af disse klagere kendte ordningen i forvejen.

b. Pressenævnssager.

I andet halvår 2007 afsagde Pressenævnet kendelse i syv sager vedr. DR. Der blev udtalt kritik af DR i en af sagerne, hvor DR samtidig blev pålagt at bringe et genmæle.

Task Force om hashklubber mv. Kendelse 11. oktober 2007. Ikke kritik af DR.

Task Force bragte den 24. maj en historie om en boligudlejer og butiksejer, som bl.a. lejede lokaler ud til hashklubber mv. Den pågældende klagede over udsendelsen og dens usædvanlige stil. DR afviste klagerne, fordi oplysningerne var korrekte og fordi manden havde fået forelagt kritikken. Pressenævnet fandt ikke at DR havde tilsidesat god presseskik og afviste ligeledes boligudlejerens krav om genmæle.

Magasinet Penge om kopimøbler. Kendelse d. 11. oktober 2007. Ikke kritik af DR.

Magasinet Penge på DR1 bragte den 30. maj en udsendelse om produktionen af danske designermøbler og konkurrencen fra billige kopimøbler. Foreningen Dansk Møbelindustri klagede over udsendelsen og dens vinkler. DR afviste klagerne og fastholdt, at der var tale om en redelig udsendelse og en dækkende beskrivelse af problemstillingen. Pressenævnet fandt, at DR havde handlet indenfor redaktørens ret til at redigere mediet og fandt heller ikke, at DR i øvrigt havde tilsidesat god presseskik.

TV-Avisen om InJiva. Kendelse af 28. november 2007. Ikke kritik af DR.

Talsmanden for InJiva-behandlerne klagede til TV-Avisen over et indslag, der gengav kritik af InJiva-behandlingens metode og rummede et interview med den kvinde, der havde grundlagt den danske organisation bag InJiva. Talsmanden klagede på en lang række punkter - herunder manglende kildekritik, misbrug af private billeder og urimelig gengivelse af pengestrømmene. Pressenævnet fandt ikke grundlag for at kritisere DR for at have tilsidesat god presseskik på nogen af områderne.

TV-Avisen om detektiv. Kendelse af 28. november 2007. Ikke kritik af DR.

Dansk Efterforskningscenter klagede til Pressenævnet over et indslag, som beskrev hvordan en privatdetektiv fortsatte sin virksomhed på trods af en dom, der frakendte ham retten der til. DR afviste klagen under henvisning til, at det var relevant at omtale dommen og at det var relevant at bringe oplysninger fra en anden detektiv, der udtalte sig i indslaget. Pressenævnet fandt ikke, at god presseskik var tilsidesat.

Magasinet Kontant om byggefirma. Kendelse af 28. november 2007. Ikke kritik af DR.

Ejeren af et byggefirma klagede til Pressenævnet over et kritisk indslag om hans virksomhed i Kontant fra den 28. august 2007. Klager fandt, at indslaget havde karakter af bagvaskelse. DR afviste kritikken og henviste til, at oplysningerne var korrekte og at klager havde afvist at medvirke eller på anden vis kommentere klagerne. Pressenævnet udtalte ikke kritik af DR - heller ikke for at bringe et foto af klager. Nævnet fandt ikke, at billedet krænkede klager.

Radioavisen om lægemidlet Avandia. Kendelse af 29. november. Alvorlig kritik af DR og genmæle til medicinalfirma.

Radioavisen oplyste i et indslag, at Lægemiddelstyrelsen advarede mod brugen af lægemidlet og at Lægemiddelstyrelsen anbefalede patienter som anvender lægemidlet, at tale med sin læge om at finde anden medicin. DR bragte efterfølgende en berigtigelse, hvorefter det dels blev forklaret, at det ikke var Lægemiddelstyrelsen, der var kilde til advarslen men derimod et institut under lægemiddelstyrelsen. Det blev yderligere forklaret, at Lægemiddelstyrelsen selv råder patienter i behandling med lægemidlet til at fortsætte behandlingen, men i tvivlsspørgsmål kontakte lægen.

Pressenævnet fandt ikke, at DR havde dækning for at anvende udsagnet om at myndighederne havde advaret om brugen af lægemidlet. Da DR efter Pressenævnets opfattelse således havde bragt oplysninger af faktisk karakter, som var egnet til at påføre nogen skade økonomisk eller anden skade af betydning og som ikke var "utvivlsomme", blev DR pålagt at offentliggøre et genmæle med et resumé af pressenævnets kendelse. Dette genmæle - som blev bragt kl. 12.00 i Radioavisen - lød således: *"Pressenævnet har udtalt alvorlig kritik af Danmarks Radio for at bringe forkerte oplysninger i Radioavisen. Pressenævnet har derfor bestemt, at det berørte firma, GlaxoSmithKline, er berettiget til at få bragt følgende meddelelse:*

Radioavisen bragte den 14. august nogle indslag om lægemidlet Avandia, der bruges af ca. 30.000 danske patienter med type 2-diabetes. Indslagene har givet afstedkommet en del forvirring blandt læger og patienter. Derfor vil producenten, GlaxoSmithKline, præcisere, at hverken Lægemiddelstyrelsen eller Institut for rationel farmakoterapi advarer mod brugen af Avandia. Og hverken Lægemiddelstyrelsen eller Institut for farmakoterapi anbefaler, at patienter skal tale med deres læge om at finde anden medicin. Det omvendte er faktisk tilfældet. Lægemiddelstyrelsen råder patienter i behandling med rosiglitazon, herunder præparatet Avandia, til at fortsætte behandlingen og til ved tvivlsspørgsmål at kontakte lægen."

Magasinet 21 Søndag om adoption. Kendelse den 3. december 2007. Ingen kritik af DR

Den 10. juni 2007 sendte *21 Søndag* et langt indslag om adoption - med hovedvægt på forholdene omkring adoption fra Indien. I indslaget omtaltes en konkret adoptionssag og der var interview med direktøren for *AC Børnehjælp*. Denne organisation klagede efterfølgende over beskyldningerne i indslaget. Pressenævnet gav ikke organisationen medhold. Nævnet lagde vægt på, at direktøren havde fået forelagt beskyldningerne under interviewet og dér havde haft mulighed for at korrigere dem. Nævnet fandt heller ikke at DR i øvrigt havde tilsidesat god presseskik i indslaget.

Uafsluttede sager for nævnet ultimo januar 2007:

- EDC har klaget over et indslag i *Kontant* fra den 25. september
- To søstre har klaget over en DR-dokumentar om deres liv

c. Klagesager for lytternes og seernes redaktør.

I andet halvår 2007 er 26 sager blevet behandlet af lytternes og seernes redaktør med efterfølgende indstilling til generaldirektøren. Indstillingen er blevet fulgt i alle tilfælde. Af de 26 sager har klager fået helt eller delvist medhold i de syv. Et klagesvar rummer svar på i alt seks klager, som er indgivet af samme person over flere måneder - svaret er medtaget som seks sager i oversigten.

Udelukkelse fra debat. Afgørelse 10. juli 2007. Klage afvist.

En debattør klagede over, at debattværterne havde slettet et af hans indlæg på www.dr.dk/debat på grund af en urimelig hård tone overfor andre debattører. Han fandt sletningen var udtryk for politisk censur. Klagen blev afvist under henvisning i det nødvendige i en god debattone og med henvisning til den brede og mangfoldige debat, der føres på sitet.

Interview med SFs formand i Radioavisen. Afgørelse den 15. juli 2007. Klage afvist

En lytter klagede over, at et indslag i Radioavisen havde været for venligt overfor SFs formand, Villy Søvndal. Lytteren fandt, at der var tale om ukritisk mikrofonholderi. Klagen blev afvist - bl.a. under henvisning til, at indslaget korte udtalelse fra SF-politikerens var nyhedsmæssig relevant i forbindelse med et kommende samråd om sagen.

Våbenhistorie fra Irak. Afgørelse den 29. august 2007. Klage afvist.

Klagen kritiserede et kort indslag i TV-avisen med overskriften "190.000 amerikanske våben forsvundet i Irak". Det blev i indslaget oplyst, at der bl.a. var tale om AK-47 rifler. Klager havde ikke fået et klart svar fra TV-Avisen og fandt det grotesk, at DR ikke vidste, at AK-47 var et russisk våben. Klagen blev også i lytter- og seerredaktørens indstilling afvist - bl.a. under henvisning til den grundige rapport fra United States Accountability Office, som lå til grund for indslaget. Riflerne var rent faktisk blev overgivet til de irakiske sikkerhedsstyrker men var nu forsvundet. Våbnene var indkøbt af USA og stammede oprindeligt fra de tidligere østblok-lande.

Nyhedsdækning af Mellemøstkonflikten. Afgørelse af 14. september 2007. Delvist medhold.

Klager kritiserede en række elementer i en nyhedshistorie på www.dr.dk med overskriften "Israel afviser at tale fred med Abbas". Klager fandt at hele historien var urimeligt negativ overfor Israel. Klagen blev afvist under henvisning til, at der var tale om faktuelle forhold samt at en vurdering gengivet i artiklen klart var angivet som et citat fra Washington Post. En klage over en anden artikel blev imidlertid imødekommet på et punkt. I en faktuel beskrivelse taltes der om, at nye israelske trafikregler "... læner sig tæt op ad den sydafrikanske apartheid-praksis". I første række havde man afvist klagen, da artiklen var flere måneder gammel. Da artiklen imidlertid stadig lå på www.dr.dk - og derfor stadig blev udsendt - tog lytter- og seerredaktøren sagen op. Det blev erkendt, at den nævnte vurdering fremstod som en faktuel oplysning. Derfor besluttede redaktionen at fjerne formuleringen.

Klage over omtale af SAS. Afgørelse 11. oktober 2007. Klage afvist.

Magasinet Kontant bragte den 25. september 2007 et kritisk indslag om SAS. Selskabets presseafdeling klagede over oplægget til indslaget som man betegnede som "upassende og decideret fejlagtigt".

Studieværten omtalte, at SAS var presset på flere områder og brugte (smilende) dette som indgang til et indslag om flysæder, der sælges to gange. Klagen blev afvist under henvisning til, at repræsentanten fra SAS i indslaget havde god mulighed for at forklare selskabets synspunkt.

Klage over videnskabsprogram om global opvarmning. Afgørelse 17. oktober 2007. Delvist medhold.

En seer klagede over programmet *Den store løgn om global opvarmning*, som DR første gang sendte den 12. juli. Klager henviste til at en lang række af programmets på-

stande var videnskabeligt forkerte og stærkt vildledende. DR2 afviste kritikken under henvisning til, at det havde været vigtigt - som en del af kanalens tema-forløb *Kloden sveder* - også at vise et program "... der kunne gå op imod den brede klimakonsensus..".

I sin indstilling kritiserede lytter- og seerredaktøren ikke, at kanalen havde valgt at sende programmet, men derimod at man havde præsenteret det som et seriøst videnskabsprogram med nogle af verdens fremmeste klimaforskere. Programmet kan imidlertid bedre karakteriseres som et debatprogram, der i en hård og demagogisk stil går til angreb på den teori om global opvarmning, som det meget store flertal af klimaforskere er enige om. Derfor slutter generaldirektørens svar til klageren:

" Det er vigtigt, at DR kan sende kontroversielle debatprogrammer som dette. Helt ligesom i en avis, skal DRs tv have plads til alle genrer. Men netop af den grund er det her vigtigt, at gøre seerne opmærksom på programmets karakter. Jeg har derfor bedt chefredaktionen have dette for øje ved fremtidige visninger af denne eller andre debatfilm."

Folkebevægelsens landsmøde-transmission. Afgørelse den 25. oktober 2007. Klage afvist.

På grund af udskrivelse af valg til Folketinget aflyste DR den planlagte særskilte udsendelse fra landsmødet i Folkebevægelsen mod EU. Folkebevægelsen klagede flere gange over denne beslutning, men blev i alle led afvist med henvisning til bestemmelserne herom i DRs Programetik. Det blev fremhævet, at det er fast praksis, at DR ikke laver særskilte transmissioner fra landsmøder op til et valg.

Omtale af Jens Rohdes beskyldninger. Afgørelse den 20. december 2007. Klage afvist.

Socialdemokraternes pressechef klagede over, at TV-Avisen havde lavet indslag om Jens Rohdes beskyldninger mod partiets politiske ordfører, Henrik Sass Larsen. Klager understregede, at der ikke var tale om fair og gennemresearchet journalistik. TV-Avisen afviste kritikken. Lytter- og seerredaktøren støttede afvisningen, men understregede at der ikke var tale om indslag baseret på research: Der var blot tale om et kort indslag, der gengav en erklæringskrig mellem to fremtrædende personer i den politiske debat.

Styring af debat i Deadline. Afgørelse den 20. december 2007. Klage afvist.

En seer klagede over en debat i Deadline den 21. august, hvor fire politiske debattører diskuterede velfærdspolitik. Klager fandt, at studieværten var entydigt negativ overfor den socialdemokratiske deltager i debatten. Deadlines chef havde ganske kort afvist

klagen. Det endelige svar fra DR - baseret på lytter- og seerredaktørens indstilling - beklagede den manglende forklaring på afslaget, men konkluderede - efter en grundig gennemgang af debatten - at der var stillet kritiske spørgsmål til alle parter og at alle havde haft gode muligheder for at argumentere for deres sag. Ikke alt var forløbet optimalt, men der var ikke grundlag for at kritisere udsendelsen for politisk slagside.

Brud på aftale med medvirkende. Afgørelse den 20. december 2007. Medhold.

En pige havde fortalt sin personlige historie til en journalist fra en kampagneredaktion i DR Undervisning, men uden at tage stilling til om og i hvilken form hun ville være med til at fortælle den i forbindelse med pressearbejdet for kampagnen. Alligevel endte historien med at stå i en avis. Kampagneredaktionen beklagede, men henviste til, at det var avisens journalist, der havde brudt en aftale. Sagen blev påklaget til lytter- og seerredaktøren. På hans indstilling fik pigen generaldirektørens store og uforbeholdne undskyldning. Der er taget forholdsregler for at forhindre, at noget lignende kan ske igen.

Manglende hensyn til børn. Afgørelse af 20. december 2007. Delvist medhold.

En far klagede over, at hans lille datter ved 18-tiden havde set en makaber henrettelse på DR2. Hun skulle have set Fjernsyn for dig på DR1, men var ved en fejl kommet ind på en DR2-udsendelse fra Anden Verdenskrig.

Faren var rasende over, at hans datter var blevet vidskræmt. Svaret fra DR var, at "... DR2 er ikke en børnekanal og vi sender programmer til et helt andet publikum". Svaret understregede yderligere forældrenes ansvar for hvad børnene ser.

Faren klagede videre og i sin indstilling til sagens afgørelse gav lytter- og seerredaktøren ham medhold i, at DR ikke bare kunne fraskrive sig ansvaret og der var tale om en form for programplanlægning som DR måtte overveje nøje fremover (se mere herom i Redaktørberetningen for 2. halvår 2007, s.5).

Sletning af debat. Afgørelsen den 20. december 2007. Klage afvist.

En socialdemokratisk politiker klagede over, at debatværterne på www.dr.dk havde slettet en debattråd med titlen *Med Fogh får du krig, med Helle får du stabilitet*.

Redaktionen henviste til, at debatten var kørt af sporet. Politikeren klagede derefter videre til lytter- og seerredaktøren over dette "brud på ytringsfriheden". I sin indstilling afviste redaktøren klagen og henviste til, at de emner, som politikeren efterlyste, blev diskuteret levende i en række andre debatter, og at det af og til er nødvendigt at slette debattråde, hvor tonen er blevet urimelig hård og hvor der i en længere periode havde været behov for at slette mange enkeltindlæg.

Kritik af indslag og interview med Karen Jespersen. Afgørelse den 20. december 2007. Delvist medhold.

Sagen er omtalt i afsnit 3, s.14.

Program om fedme. Afgørelse den 20. december 2007. Klage afvist.

En seer følte sig voldsomt krænket af en udsendelse i programmet *Ha' det godt*. Klager fandt, at programmet promoverede " ...ringeagt for og had mod vore tykke medborgere..". Hun fandt samtidig, at programmets omtale af fedme var misvisende og videnskabeligt forkert.

Programmets redaktør afviste klagen og forklarede, hvilken videnskabelig ekspertise, man havde bygget på. Afvisningen blev fastholdt i det endelige klagesvar. Selvom enkelte passager i programmet med held kunne have været formuleret med en større respekt for forskelligheder, var der intet grundlag for at hævde, at nogen blev lagt for had.

Uffe Ellemann-Jensens radioforedrag. Afgørelsen den 20. december 2007. Klage afvist.

Flemming Rose klagede til DR over et af de ti radioforedrag Uffe Ellemann holder i P1 - baseret på erindringsbogen *Vejen jeg valgt*. Flemming Rose fandt, at Uffe Ellemann-Jensens beskrivelse af Roses bestilling af tegninger af profeten Muhammed (i september 2005) var faktisk forkert. Rose bad derfor om, "*... at Ellemanns udlægning af krisen bringes i overensstemmelse med de faktiske forhold.*"

I første række afviser P1's redaktør klagen over skriver bl.a.:

"De ti timers foredrag er danmarkshistoriske fortællinger i et personligt lys, og DR bør ikke redigere, verificere eller kommentere de store mængder af information og holdninger, der er i en foredragsserie af denne karakter."

Flemming Rose fastholdt klagen og bad om at få et genmæle optaget i forbindelse med udsendelsen af foredraget. Lytter- og seerredaktøren gennemgik herefter sagen igen - og indstillede til generaldirektøren, at DR fastholdt sin afvisning. Indstillingen understregede, at stridspunktet handlede om Ellemanns vurdering af og mening om forløbet - og at diskussionen om denne vurdering måtte indgå i den fortsatte debat om hele sagen.

Find din kandidat-funktionen på www.dr.dk. Afgørelsen den 31. december 2007. Klage afvist.

En klager mente, at et udsagn der blev brugt i *Find din kandidat* og *Test dine holdninger* på www.dr.dk/valg, var indlysende urimeligt. Udsagnet man skulle tage stilling til lød: "*Det er vigtigere at forbedre velfærden end at sætte skatternes ned*". Klageren mente imidlertid, at lavere skat ville give mere velfærd. DR svarede, at de 20 udsagn netop var et bredt og alsidigt udvalg af de forskellige partiers udsagn og argumenter i den politiske debat - og at man ved at stille de 20 vidt forskellige spørgsmål ikke tog stilling til deres rigtighed.

Klageren fastholdt sin kritik med henvisning til den danske Laffer-kurve. I sin indstilling støttede lytter- og seerredaktøren den principielle afvisning - men påpegede også, at den økonomiske sagkundskab faktisk var delt i vurderingen af, om det omstridte spørgsmål var relevant eller ej.

Omtale af svensk "tegningesag". Afgørelse den 31. december. Delvist medhold.

En lytter klagede over et indslag i *Orientering*, hvor DRs medarbejder i en omtale af den svenske statsministers diplomati i den svenske "tegningesag" i en formulering henviste til "*... de fejltrin han har set Fogh Rasmussen begå*".

I sit svar medgav *Orienterings* redaktør, at DR burde have brugt en mere faktuel beskrivelse. Lytteren fastholdt imidlertid, at der var basis for en berigtigelse og en undskyldning og klageren derfor videre.

I sin indstilling accepterede lytter- og seerredaktøren, at den omtalte formulering ikke havde en karakter, der krævede oplæsning af en undskyldning. Men svaret medgav "*.. at det ville være hensigtsmæssigt, hvis sådanne korrektioner løbende var tilgængelige og lette at overskue på bl.a. www.dr.dk. Det er der konkrete planer om at realisere i 2008. DR har intet ønske om at "skjule" erkendelser som den her omtalte.*"

Indslag om terror på DR Update. Afgørelse den 31. december. Klage afvist.

En seer klagede i voldsomme vendinger over et indslag på *DR Update* om anholdelser af terrormistænkte i København. Indslaget handlede om, hvad udenlandske medier fortalte om sagen. Klager fandt indslaget var udtryk for "*DRs eklatante ensidige venstreorienterede og kulturradikale selvhad.*"

DR afviste i alle klageled kritikken og henviste til, at der var tale om et journalistisk relevant indslag om udenlandske mediers dækning.

Indslag om wiki-scanner. Afgørelse den 31. december 2007. Klage afvist.

En klager var meget vred over en nyhedsartikel på www.dr.dk om en ny "wiki-scanner" der kan vise, hvem der har rettet i artikler på Wikipedia. Klageren fandt det var udtryk for "*.. en nærmest grotesk ensidig og venstreorienteret bias i DR*", at artik-

lens eksempler især handlede om følsomme historier, som var blevet rettet fra CIA- og FBI-computere. Klagen var ikke blevet besvaret i første led, men lytter- og seerredaktørens indstilling var at afvise den: Der var tale om en almindelig, journalistisk relevant nyhedshistorie baseret på Reuters og andre internationale medier.

Faktatjek fra valgkampen. Afgørelse den 31. december 2007. Klage afvist.

En seer klagede i hårde vendinger over et indslag i TV-Avisen hvor man tjekkede seks faktuelle påstande (tre fra hver) som hhv. statsminister Anders Fogh Rasmussen og partiformand Helle Thorning-Schmidt kom med under deres duel aftenen forinden. Kritikken gik på, TV-Avisen omtaler Foghs udsagn om byggeri af 10.000 alment nyttige boliger om året - men ikke Thornings udsagn om at det almennyttige byggeri er gået i stå. Klagen blev afvist i begge klageled: Seerne fik i klippet fra duellen begge de to påstande. Det stod således helt klart i indslaget, at der rent faktisk er bygget i gennemsnit 7.912 nye almene boliger årligt i den periode, om hvilken man netop har hørt Helle Thorning sige, at det almennyttige byggeri var gået i stå.

Indslag om kollektiv trafik. Afgørelse den 31. december 2007. Klage afvist.

En lytter klagede over et indslag i Radioavisen, som han fandt, var ensidigt positiv overfor den kollektive trafik og mikrofonholderi for Vibeke Storm Rasmussen (S). Radioavisens chef gav i sit svar klageren ret i, at indslaget ikke var optimalt og erklærede sig på flere områder enig i dets mangler.

Det fik klageren til at fastholde - og udvide sin klage. Han forlangte en rapport om, hvordan der var skredet ind overfor de involverede medarbejdere og en offentlig undskyldning. Lytter- og seerredaktøren indstillede, at klagen blev afvist. Der var ingen fejl i indslaget. Problemet var alene, at indslaget ville have været bedre, hvis der var blevet stillet flere opklarende og kritiske spørgsmål.

Citat fra statsministeren på valgdagen. Afgørelse den 31. december 2007. Klage afvist.

På valgdagen bragte Radioavisen om morgenen på P1 en udtalelse, statsminister Anders Fogh Rasmussen var fremkommet med i en debat på TV 2 aftenen forinden. En lytter mente at indslaget med statsministerens udtalelse var *"... klart i strid med forventningen om neutralitet hos licensbetalte public service-institutioner"*. Han henviste her bl.a. til, at *".. ingen andre partiledere eller partitalsmænd kom til orde"*.

I det pågældende indslag sagde statsministeren. *"Nu gælder det altså om, at vi først og fremmest får skaffet et flertal for, at regeringen kan fortsætte. Og der står altså*

meget på spil. Jeg er nødt til at sige, at meningsmålingerne viser, at det er på vippen".

Den ansvarlige projektchef på Radioavisen afviste på DRs vegne kritikken og henviste til, at historien var sand og relevant.

Klager var meget utilfreds med svaret og gik videre til lytter- og seerredaktøren. Hans fornyede gennemgang af sagen førte til en indstilling, der støtte afvisningen af klagen:

Indstillingen henviste til, at det afgørende kriterium for at bringe en sådan historie er og bliver, om den var journalistisk relevant. I den konkrete sag handlede det om et indslag i en tidlig radioavis, hvor man på basis af de seneste meldinger om næsten dødt løb mellem VKO og de øvrige partier lagde op til en spændende valgdag. At indslaget herom bruger statsministerens udtalelse fra den forudgående aftens afsluttende debatrunde på TV2 er journalistisk forsvarligt. At det netop var den ellers så selvsikre statsminister, der klart erkendte, at det var "på vippen" om regeringen kunne fortsætte, var journalistisk relevant. At oppositionen også mente, at det var "på vippen", havde de derimod sagt igen og igen under valgkampen.

Indstillingen henviste i øvrigt til, at der i mange andre nyhedsindslag om det tætte opløb i løbet af valgdagen i radio og tv blev bragt nye kommentarer fra politikere fra forskellige partier. Som i statsministerens replik fra TV2-debatten aftenen forinden var det gennemgående udsagn: Det bliver tæt - derfor er det særligt vigtigt, at så mange som muligt afgiver deres stemme. Hvis disse indslag overhovedet har spillet en rolle, har det forhåbentligt været at medvirke til den høje valgdeltagelse.

Omtale af Agape i Viden Om. Afgørelse den 31. december 2007. Delvist medhold.

En seer klagede over et interview, der indgik i programmet *Viden Om*. Det drejede sig om en udsendelse med titlen *Bøsser - arv eller miljø*, der blev sendt første gang på DR2 i oktober 2007. Kritikken gik på, at studieværten - og især en af de interviewede - angreb foreningen *Agape*, uden at denne selv havde lejlighed til at komme til orde. Den ansvarlige redaktionschef afviste kritikken og fandt ikke, at der var faldet udtalelser, som krævede den angrebnes respons.

Klager fastholdt sin kritik og gik videre til lytter- og seerredaktøren. I hans endelige indstilling til generaldirektøren blev det fremhævet, at samlede program rapporterede lødigt og alsidigt om forskellige forskeres syn på årsagerne til homoseksualitet. Det kritiserede interview lå i starten af udsendelsen - inden gennemgangen af de forskellige forskningsbaserede vurderinger. I denne indledning bliver formanden for *Foreningen af Bøsser og Lesbiske* interviewet af DRs studievært. Studieværten henviser på et

tidspunkt til at *".. der findes i hvert fald én organisation, hvor man har en opfattelse af, at man kan helbrede homoseksualitet. Vil du fortælle lidt om det?"*.

Formanden for *Foreningen af Bøsser og Lesbiske* svarer, at der er tale om *Agape*, som er *"forankret"* i *Indre Mission* og *".. meget religiøst funderet"*. Han finder det *"..tragisk at noget sådant kan finde sted i Danmark."*

Studieværten tilføjer, at hun tænker på nødvendigheden af mere forskning, *".. så vi kan få de her mennesker til at skifte opfattelse."*

Temaet tages op igen helt til sidst i udsendelsen, hvor studieværten afslutningsvis siger i en stand-up: *"Forskerne mener, at når man først er homoseksuel, så kan man ikke ændre det. Men hvorfor skulle man også gøre det? Vi har alle ret til at være, lige som vi vil"*.

Indstillingen understreger, at den opfattelse, der kommer til udtryk i studieværtens afslutning, ligger i forlængelse af det holdningsmæssige grundlag for DRs Programetik. Her fastslås det, at DR er forpligtet til at modvirke fordomsfuld omtale af personers seksuelle orientering.

Forløbet i samtalen i starten af programmet er imidlertid uheldigt i en enkelt henseende. Man må antage, at *Agape* - og underafdelingen *Basis* som arbejder med homoseksuelle - selv fortsat vil afvise, at de prøver at *"helbrede homoseksualitet"*. Det er i hvert fald den holdning DR bl.a. - i en nyhedshistorie om kritikken mod *Agape* - har citeret foreningens landsleder for.

Det ville det i den konkrete journalistiske dækning have været mere fair, hvis det af indslaget kort havde fremgået, hvordan *Agape* selv har reageret på den kritik, som formanden for *Foreningen af Bøsser og Lesbiske* omtalte. Det kunne event. have været oplyst, at de selv angiver, at de blot hjælper unge homoseksuelle kristne, der søger deres bistand.

Agape bliver kun nævnt med navn en gang i udsendelsen - og hele forløbet hvor foreningen omtales, er på under et minut.

Klager mente, at *".. redaktionen skylder Agape en mulighed for selv at gøre rede for, hvordan man dér anskuer arbejdet med homoseksualitet eventuelt i en diskussion med folk, der mener noget andet."*

Indstillingen fremhævede her, at da DR i foråret omtalte andre mediers kritik af *Agape*, fik foreningen lejlighed til straks at kommentere den - sådan som det bl.a. fremgår her: <http://www.dr.dk/Nyheder/Indland/2007/02/28/223433.htm?nyheder>.

På basis af indstillingen sluttede generaldirektøren endelige svar:

"Jeg mener ikke, at der i den meget korte, kritiske omtale i udsendelsen "Bøsser - arv eller miljø" gøres en så stor uret mod Agape, at det vil være nødvendigt at omredigere før en event. genudsendelse. Redaktionen vil imidlertid sørge for, at der fra "Viden

Om"-hjemmesiden linkes til Agapes egen forklaring og til herværende afgørelse. Samtidig er jeg sikker på, at Agape nok skal få nye muligheder for at redegøre for sit synspunkt i debatterne om homoseksualitet."

Klip fra *Flugten fra Grønland*. Afgørelse den 31. december 2007. Klage afvist.

En grønlander klagede over en sekvens fra Tasiusaq i dokumentarfilmen *Flugten fra Grønland*. Klagen blev afvist i begge led. Der blev henvist til filmholdets oplysninger om, at det kritiserede klip (der varer 6 sekunder) viser børn, der leger i et forladt hus. Det var et sted, hvor de pågældende børn rent faktisk opholdt sig - derfor er det ikke forkert at medtage det korte klip. Børnenes forældre havde selv accepteret børnenes medvirken ligesom forældrene selv medvirkede.

Lytter- og seerredaktøren fandt ikke grundlag for at betvivle filmholdets oplysninger.

Indslag om fattigdom. Afgørelse den 31. december 2007. Klage afvist.

En seer klagede over "grov manipulation" i forbindelse med en konkret historie om fattigdom i Danmark i magasinet *21 Søndag* den 28. oktober. Klager mente, at DR havde skjult en oplysning for seerne. Den ansvarlige redaktør afviste kort klagen med hensyn til manipulation og henviste til, at alle data havde været præsenteret for deltagerne i den efterfølgende debat.

Klager gik videre til lytternes og seernes redaktør, Jacob Møllerup. Hans indstilling støttede afvisningen af klagen:

Det omstridte indslag gav en bred beskrivelse af den eksisterende viden om de seneste års udvikling i fattigdommen i Danmark. Der blev refereret til en række undersøgelser og der var interviews med en række seriøse forskere. I det andet indslag indgik en konkret historie med en kontanthjælpsmodtager, der fortalte om sine problemer med at få pengene til at slå til og give sin datter rimelige opvækstvilkår. I den efterfølgende debat blev det fremhævet af socialminister Karen Jespersen, at det sparsomme rådighedsbeløb hang sammen med en ganske høj husleje (7.000 kr.) samt nedbringelse af gammel gæld. Det var redaktionens valg at udelade disse oplysninger i det filmede indslag - og i stedet give baggrundsoplysningerne til de to debattører forud for den efterfølgende live-debat i studiet, således at de kunne indgå i deres diskussion.

Indstillingen er enig i, at der klart kan argumenteres for, at de pågældende oplysninger burde have været omtalt i indslaget med kontanthjælpsmodtageren. Set i bakspejlet havde det givet et bedre forløb. Der er imidlertid intet grundlag for, at redaktionens valg skulle være udtryk for nogen "grov manipulation". Der var ikke gjort noget forsøg på at skjule de faktiske omstændigheder i den valgte "case". Ydermere indgik

den konkrete sag i en udsendelse, der rummede en sober gennemgang af eksisterende generel viden på området og interviews med relevante eksperter. Samtidig var der tale om en opfølgende live-debat, hvor de to debattører havde gode muligheder for at fremlægge og begrunde deres respektive synspunkter.

Indslag om den nye EU-traktat. Afgørelse den 31. december 2007. Klage afvist.

En seer klagede over Deadline 22.30 fra den 18. oktober, hvor studieværten havde prorektor Lykke Friis, Københavns Universitet, inde til et interview om den nye EU-traktat. Klager mente ikke, at studieværten havde optrådt "*.. upartisk, neutralt og nøgternt*", og at han bl.a. havde forsømt at forfølge vinkler der var kritiske overfor den nye traktat.

Deadlines redaktionschef understregede, at studieværterne på Deadline traditionelt har et større "frirum" end DRs almindelige nyhedsværter. Samtidig afviste han, at værten havde optrådt partisk.

Klager fastholdt sin kritik - og bad lytter- og seerredaktøren vurdere sagen. Hans endelige indstilling støttede, at klagen var uberettiget: Uanset hvordan man ser på frihedsgraderne for Deadlines værter, var der ikke grundlag for at kritisere værten for partiskhed. Der var grundlæggende tale om et oplysende interview båret af sagligt relevante spørgsmål.
