

**Lytternes og seernes  
redaktør**

DR Byen  
Emil Holms Kanal 20  
Opg. 1, 3  
DK-0999 København C.  
T +45 3520 3040  
www.dr.dk/etik

**Jacob Møllerup**  
D +45 3520 8020  
E jmol@dr.dk

24. januar 2011

## **Lytternes og seernes redaktør i DR Redaktørberetning for 2. halvår 2010**

### **I. Sammenfatning**

Beretningen indledes med kommentarer til to områder af principiel betydning.

Først beskrives i **afsnit II** DR's samspil med Facebook. Her efterlyses klarere retningslinjer - bl.a. for at undgå, at brugere der ikke er på Facebook, udelukkes fra redaktionelt DR-indhold.

I **afsnit III** beskrives nogle af udfordringerne i det moderne døgnåbne nyhedsrum med de mange historier og de mange leverancer til forskellige platforme. Beretningen anbefaler bl.a. klarere kildeangivelser, flere rettelser og mere systematisk jagt på fejkilderne.

**Afsnit IV** kommenterer den internationale erfaringsudveksling for lytter- og seerredaktører m.fl.

I **afsnit V** gives en kort status vedr. direktionens opfølgning på tidligere anbefalinger. På halvdelen af områderne er der taget skridt til at indfri løfterne. På de øvrige områder foreligger der endnu ikke klare resultater af de igangsatte initiativer.

**Afsnit VI** kommenterer beretningens tre bilag, der rummer statistik over henvendelser og en gennemgang af større klagetemaer samt af klagebehandlingen i hhv. Pressenævnet og hos lytternes og seernes redaktør.

## **II. Facebook og DR – et umage par**

Beretningen for 1. halvår 2009 omtalte udfaldet af en klage om DR's brug af Facebook i de sidste valgprogrammer inden valget til Europaparlamentet. Jeg anbefalede, at der blev lavet DR-retningslinjer på området, men generaldirektøren fandt ikke tiden var inde.

Her halvandet år senere er sådanne retningslinjer fortsat ikke lavet. Det er uheldigt, fordi DR netop i sidste del af 2010 lavede en markant udbygning af sit samspil med Facebook.

Beretningen for 2. halvår 2009 fremhævede, at DR var sakket bagud i anvendelsen af sociale medier, og tilføjede:

*"Der er solide udfordringer i at bruge sociale medier på en måde, så det med et realistisk ressourceforbrug bliver til en meningsfuld og givtig dialog om DR's projekter. Men der er mange perspektiver i at gøre forsøget – igen."*

Et sådant forsøg er netop – når det gælder DR's brug af Facebook – for alvor sat i gang i slutningen af 2010. På flere måder er det en succes. DR bestyrer nu selv over 70 store grupper på Facebook. Tilsammen har de fået næsten en halv million "fans". Bedst fungerende på de sociale mediers præmisser er grupper som *Spise med Price*, *Bonderøven* og *Mads & Monopolet*.

Omfanget af den reelle dialog i grupperne – og mellem grupperne og DR's redaktioner – er meget forskellig men der er mange positive aspekter ved DR's offensiv på Facebook. Der er logik i, at DR er til stede i dette sociale netværk, som næsten halvdelen af befolkningen er med i.

Men selvom så mange er med, er det af mange årsager vigtigt, at DR ikke bruger Facebook eller andre sociale medier på en måde, der afskærer ikke medlemmer fra at deltage i debatter eller få adgang til redaktionelt indhold. Det er eksempelvis et skråplan, når man i et program som *Debatten på DR2* (se bl.a. programmet den 6. januar 2011) kan starte med at henvise til, at to eksperter løbende kommenterer aftenens udsendelse på programmets Facebook-side – og samtidig fire gange under udsendelsen kører enten banner-tekster på skærmen eller kommer med direkte værts-opfordringer til at deltage i debatten om programmet på Facebook.

Som et eksperiment og som et forsøg på at afprøve nye debatformer kan det godt forsvares. Men det fremadrettede princip må være, at der også er muligheder for at deltage i debatter samt følge eventuelt unikt DR-indhold via DR's egen hjemmeside eller andre åbne platforme. Samtidig må henvisninger til Facebook fra tv- og radioudsendelser udføres med omtanke og mådehold. Der skal være en stærk redaktionel begrundelse i hvert enkelt tilfælde, så man ikke risikerer, at det får karakter af reklame.

Respekteres den slags hensyn, kan samspillet med sociale medier som Facebook blive en styrkelse af DR's dialog med lyttere og seere – ikke mindst hvis mange af DR's redaktioner formår at gøre det til en naturlig del af en effektiv programproduktion og trække på de mange ressourcer, der ligger i at have en stor opbakning via sociale netværk.

Det er tankevækkende, at mange af debatterne på Facebook er mindre aggressive og har større indholdsmæssig relevans end de ofte meget grovkornede debatter, som for nogle år siden dominerede debat-siderne på dr.dk.

En del af forklaringen er, at mange net-debatter er blevet mere "modne". Men nok så væsentligt er det, at debatter på Facebook ikke foregår anonymt. Det forhold at debat-deltagerne fremstår med deres sociale identitet, er i sig selv med til at sikre et bedre niveau. Det er endnu et argument for, at også DR burde sikre, at alle deltagere i debatter på dr.dk som hovedregel underskriver sig med deres rigtige navn.

### **III. Fuld fart på nyhedsmøllen**

Nutidens nyhedsredaktioner er ofte multimedie-operationer, der stort set døgnet rundt leverer historier på en stribe forskellige platforme. DR's store nyhedsrum er ingen undtagelse. Også her leverer færre medarbejdere stadig flere historier i stadig flere versioner.

Internationalt diskuterer man i disse år intenst, hvilke konsekvenser denne udvikling har for nyhedernes kvalitet – og for public service-værdien. Antallet af historier er ofte så stort, at mange nyhedschefer ikke længere kan overskue det hele og i praksis kontrollere indholdet.

En af de hyppigste klager, som DR møder over sin nyhedsdækning, handler om sprogfejl og manglende præcision i de mange historier, der løbende kommer på dr.dk, tekst-tv, *DR Update* osv. Uagtet at pressede redaktioner kæmper for at holde kvaliteten, er det en kendsgerning, at fejlene er mange. Tempoet er højt og korrekturen er sparet væk for længst. Når der laves mange versioner af samme historie til forskellige platforme, er det samtidig en latent risiko, at nuancer og forbehold svækkes undervejs og nye fejl opstår. Halvårets ankesager (se bilag 3) rummer flere konkrete eksempler.

Det er indlysende, at udviklingen stiller mediehusene overfor svære valg og prioriteringer. Men der er samtidig flere relevante tiltag, som ikke nødvendigvis koster flere ressourcer.

En mulighed er selvfølgelig at reducere antallet af enheder til fordel for større kvalitet i resten. Men i alle tilfælde er der en oplagt forbedring i at være mere ærlig med at anføre kilder, når andres historier sendes videre i nyhedsmøllen. DR har ingen høj standard på dette område. Historier, der er skrevet af Ritzau eller andre leverandører, videregives ofte på dr.dk og andre steder uden at det står klart, at det ikke er DR-producerede historier.

DR er blevet meget bedre til at rette fejl, men også på det felt er der fortsat et stort potentiale for forbedringer. Og netop effektiv fejlretning bliver stadig vigtigere i takt med, at fejlene kan spredes hurtigt og komme langt omkring.

En anden vej frem er at lede efter mønstrene i de fejl, der angiveligt laves. *DR Nyheder* har sagt ja til i 2011 at deltage i et forskningsprojekt om kortlægning af fejlkilder. Forhåbentligt kan dette projekt give ny viden til at finde praktiske løsninger til forbedret kvalitet.

#### **IV. International udveksling af erfaringer**

I forbindelse med mit formandskab i The Organization of News Ombudsmen (ONO) har jeg søgt at styrke udvekslingen af erfaringer mellem lytter-, seer- og læserredaktører rundt om i verden. Jeg har tilsvarende suppleret mine hjemlige oplæg med at fortælle om DR's erfaringer på konferencer i bl.a. Oxford, Istanbul, Amsterdam, Riga, Stockholm og Paris.

Til brug for arbejdet med at udbrede tilsvarende modeller på public service-stationer verden over, har jeg skrevet et kapitel til en bog, som Unesco udsender på flere sprog i dette forår. Den engelske version kan læses på [unesco.org](http://unesco.org).

Her gennemgås blandt andet, hvordan ni forskellige public service-stationer – fordelt på fire kontinenter – har gjort det. Der er masser af lighedspunkter, men der er ikke to modeller, der er helt ens.

## V. Opfølgning på tidligere kritik

Redaktørberetningen for 2. halvår 2009 indeholdt en længere status for tidligere anbefalinger vedr. dialog, svarpolitik, fejlretning, programetik mv. De kritiske konklusioner fik direktionen til at love en systematisk opfølgning. Her er en kort status:

- DR's svarpolitik og klagebehandling:

De lovede tiltag i *DR Nyheder* er i hovedsagen gennemført. Procedurerne er strammet væsentligt og udviklingen m.h.t. klagevejledninger er generelt positiv.

- DR's rettelser:

*DR Nyheder* har i 2. halvår lavet flere rettelser (15 mod 10 i første halvår). Der er således fremgang at spore, men fortsat brug for en større indsats. Rette-siden på *dr.dk/omDR* rummer fortsat i praksis kun rettelser fra *DR Nyheder* og *Kontant*.

- DR's programetiske praksis:

Det programetiske udvalg har taget flere af de lovede initiativer, men det er for tidligt at vurdere gennemslagskraften.

- Bedre varefakta om programmerne:

Der er ikke taget yderligere initiativer siden debatten om *Sporløs*. Programetikudvalget har ikke fundet en praktisabel formel.

- Mangelfuld (G)-oplysning:

Et system til udvidet mærkning af genudsendelser er som lovet under indkøring og tages i brug i 2011.

- Mangelfuld information om tekniske problemer på dr.dk mv.:

En bedre information til brugerne er igangsat på flere områder – og der er lavet flere nye adgange til hurtig "anmeldelse" af driftsproblemer. Mange har dog oplevet fortsatte streamingproblemer (jf. bilag 2).

- Nyt henvendelsessystem:

Et nyt system er på investeringsbudgettet for 2. halvår 2011.

## **VI. Rapport om henvendelser vedlagt som bilag.**

Som bilag til denne redaktørberetning vedlægges for det første statistik over henvendelser og for det andet en gennemgang af større klage temaer. Som tredje bilag følger en oversigt over klagebehandlingen af DR-sager i hhv. Pressenævnet og hos lytternes og seernes redaktør. De tre nævnte bilag erstatter den tidligere *Rapport om henvendelser vedr. Programvirksomheden* og indeholder tilsvarende oplysninger.

I bilag 1 anslås det, at DR nu modtager væsentligt over 200.000 årlige henvendelser om programvirksomheden. Klagestatistikken viser ikke de store udsving de seneste år.

I bilag 2 gennemgås 18 klage temaer fra det seneste halvår. Der er en mindre udskiftning vedr. de såkaldte *gengangere*, men de tekniske problemer viser sig fortsat sejlivede, ligesom kritikken af sprogfejl stadig er omfattende.

I bilag 3 gennemgås halvårets ankesager i hhv. Pressenævnet og for lytternes og seernes redaktør. De tre "næser" fra nævnet omhandler primært kritisable forhold, som DR allerede under sagsbehandlingen i hovedsagen havde erkendt.

Ud af de 15 ankesager behandlet af lytter- og seerredaktøren havde de otte retlig interesse og kunne altså også have valgt at gå til Pressenævnet. Den mulighed har ingen af de otte benyttet sig af. Ud af de omtalte sager blev der givet helt eller delvist medhold i de ni. Det er den højeste "medholdsprocent" siden systemets start i 2005. I alle de nævnte 15 sager blev lytter- og seerredaktørens indstilling fulgt af generaldirektøren.

-----

# **Bilag vedr. henvendelser og klagebehandling 2. halvår 2010**

**Bilag til redaktørberetning  
Januar 2011  
Jacob Møllerup  
Lytternes og seernes redaktør i DR**

## **Bilag 1**

**Trends og tal for henvendelser .....s.3**

## **Bilag 2**

**Gennemgang af 18 klagetemaer .....s.6**

- a. Otte nye temaer
- b. Ti gengangere

## **Bilag 3**

**Andet led i klagebehandlingen.....s.17**

- a. Pressenævnssager
- b. Sager for lytternes og seernes redaktør

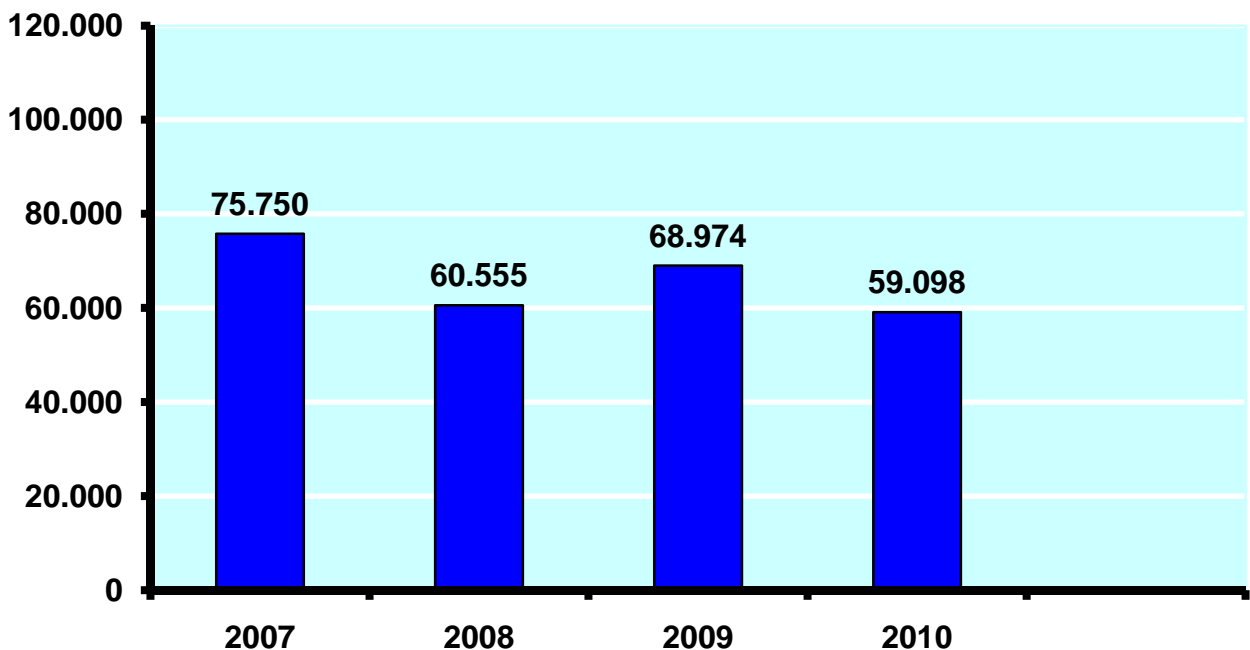
## Bilag 1

### Trends og tal for henvendelser

I 2008 og 2009 har DR skønsmæssigt modtaget omkring 200.000 årlige henvendelser om programmerne – hvoraf cirka en tredjedel er gået via *DR Licens- og Programservice* (se figur 1). De øvrige 2/3 er modtaget på DR's mange redaktioner og programmer.

En ny stikprøve i december 2010 peger på, at mange redaktioner i årets løb har oplevet en stigning i antallet af henvendelser i form af telefonopkald, mails mv. (der omfatter både spørgsmål, forslag, ros, kommentarer og klager). Et af vækstområderne er forslag til udsendelserne.

Figur 1. Antal program-henvendelser via *DR Licens- og Programservice*.



Herudover har der i 2010 været en styrket kontakt og dialog via sociale medier i kraft af DR's stærkere tilstedeværelse på Facebook. Oveni kommer mange andre former for kontakt – f.eks. modtager P3 omkring 1000 sms'er dagligt som led i samspillet med lytterne.

Klager modtages både på de enkelte redaktioner og via *Kontakt DR* på dr.dk. Sidstnævnte klageindgang laves der løbende statistisk over:

Tabel 1. Klager fordelt på hovedkategorier, 2. halvår 2010.

Fordelingen af henvendelser	Henvendelser via Klageknappen
Unfair og tendentiøs dækning	129
Partisk valgdækning	1
Krav om berigtigelse	3
Klager fra medvirkende	10
Voldsomme effekter	40
Ærekrænkelser	8
Upassende sprog	35
Utroværdig konkurrence	8
Skjult reklame, Sponsorering	4
Klager over DR's klagesystem	66
Andre	228
<b>Antal henvendelser vedrørende programetik i alt</b>	<b>532</b>
Kritik af tekniske problemer, manglende opdateringer, mv.	627
Generelle udsagn vedrørende DR - Kritiske	901
Kritik af omfanget af egenreklame	37
Kritik af omfanget af genudsendelser	33
<b>Kritiske i alt</b>	<b>2130</b>
Generelle udsagn vedrørende DR - Positive	3
Øvrige kommentarer	55
Spørgsmål	52
<b>Antal henvendelser i alt</b>	<b>2240</b>

Note: Baseret på gennemgang af alle henvendelser via "klageknappen" på dr.dk.

De 2130 klager fra tabellen ovenfor kommer fra alle dele af DR's programvirksomhed. Flest klager om programetik modtages typisk i forbindelse med nyhedsudsendelserne. I *DR Nyheder* (som også selv modtager klager direkte) besvarede man i 2. halvår 1253 klager.

Som det fremgår af tabel 2 viser hovedtrenden i de programetiske klager over de sidste tre år, at ca. hver fjerde klage omhandler programetik-emner.

Tabel 2. Klager over brud på DR's Programetik 2008-2010

	2008	2009	2010
Unfair og tendentiøs dækning	271	299	264
Partisk valgdækning	0	49	1
Voldsomme effekter	126	179	117
Ærekrænkelser	197	88	62
Kritik af DR's klagebehandling	101	108	124
<b>Henvendelser om programetik i alt</b>	<b>963</b>	<b>954</b>	<b>1061</b>
<b>Kritiske henvendelser i alt</b>	<b>3933</b>	<b>4361</b>	<b>4235</b>

Note: Baseret på gennemgang af alle henvendelser via "klageknappen" på dr.dk.

Det andet store klage-felt er teknikklager – de vigtigste kategorier er angivet nedenfor.

Tabel 3. Tekniske klager 2008-2010.

	2008	2009	2010
<b>TV:</b>			
Mgl. Eller mangelfulde undertekster	122	107	78
Udfald i billede eller lyd	69	156	139
<b>Radio:</b>			
Udfald i lyd eller tavshed	67	58	33
<b>dr.dk</b>			
NetTV On demand	350	364	359
NetTV Livestreaming	80	174	159
Windows-plattform (lukkede standarder)	39	51	22
<b>Andet</b>	<b>660</b>	<b>765</b>	<b>571</b>
<b>Henvendelser om tekniske fejl i alt:</b>	<b>1387</b>	<b>1675</b>	<b>1361</b>

Note: Baseret på gennemgang af alle henvendelser via "klageknappen" på dr.dk.

De klager der modtages via *Kontakt DR* besvares enten af Programservice eller sendes til besvarelse i den relevante afdeling.

## Bilag 2

### Gennemgang af 18 klagetemaer

Klagetemaerne er som i tidligere halvår udvalgt på basis af klager modtaget via *Kontakt DR* (jf. tabel 1) samt på basis af alle de henvendelser, lytternes og seernes redaktør i øvrigt har modtaget - eller fået kendskab til - i årets løb. Der er også skelet til, om sager har været meget omtalte i web-debatter og på avisernes debatsider. Herunder trækker listen på løbende rundspørger i huset og på månedsrapporter fra *DR Licens- og Programservice*.

Teksterne er udarbejdet i samarbejde med de relevante direktørområder. Afsnittene om "*konsekvens og opfølgning*" rummer således DR's konklusioner.

Lytter- og seerredaktørens rolle har her været at samle materialet, sikre åbenhed og modgå søforklaringer.

Emner der ligger udenfor programvirksomheden – herunder f.eks. licensklager og klager fra koncertgængere – er ikke omfattet.

#### a. Nye temaer

Blandt de hyppigst forekommende nye klagetemaer gennemgås nedenfor de otte, som medførte flest kritiske henvendelser i halvåret. Det er altså ikke nødvendigvis de vigtigste eller mest principielle - men det er dem, der har fået flest lyttere og seere til at reagere kritisk overfor DR.

#### DAB-omlægning og nedlægning af DAB-kanaler

Baggrund:

I oktober kom der op mod 300 klager vedrørende DAB-radio, efter at DR den 30. september rykkede rundt på de digitale radiokanaler. Rokaden medførte, at mange lyttere havde problemer med at finde deres fortrukne kanal. Hovedparten af lytterne klagede over, at *P1* helt var forsvundet fra sin plads på deres DAB-radio og erstattet

af *DR Rock!* Mange andre klagede over at flere musikkanaler var nedlagt uden forudgående varsel. Det gjaldt også på dr.dk, hvor flere kanaler nu var lydløse. Det var især *DR Folk-* og *DR Country-*lyttere, der ikke kunne forstå, hvor musikkanalerne var blevet af. Ca. 350 lyttere meldte sig ind i Facebook-gruppen, "*Vi vil have Countrykanalen på net og DAB tilbage*".

DR's svar:

DR svarede, at problemerne med kanalernes forsvinden, kunne løses ved at retune radioen. Den pludselige omrokering skyldtes, at DR var blevet pålagt at afgive halvdelen af pladsen på det digitale sendenet til kommercielle radioudbydere. Det fremgik også af klagesvaret, at DR af samme årsag havde været tvunget til at lukke en række DAB-kanaler. Til *DR Folk-* og *DR Country-*lytterne meddelte DR, at det især var non stop musik-kanalerne, som DR havde valgt at lukke og at alle de rene musikkanaler gradvist ville blive lukket. I stedet arbejdes på en ny pallet af digitale kanaler med journalistisk indhold, som ville få premiere i 2011.

Konsekvenser og opfølgning:

Det viste sig, at de "forsvundne" digitale kanaler var mere komplicerede at genindstille på DAB-radioen end blot en retuning - det krævede et såkaldt "factory reset". DR forsøgte at afhjælpe problemet, med henvisninger til radioproducenternes hotlines på dr.dk. *DR Medier* har indledt en dialog med Facebook-gruppen, "*Vi vil have Countrykanalen på net og DAB tilbage*" og planlægger et inspirationsmøde med gruppen, hvor ideer for countrymusik på DR's sendeflade i fremtiden, skal udveksles. I løbet af 2011 igangsættes en omfattende informationskampagne om DR's udbud af DAB kanaler. Den skal ifølge DR's ledelse sikre, at lytterne er forberedte på omlægningerne og kan finde det indhold, de har interesse i.

## **TV-Avisen og det nye design**

Baggrunden:

Den 15. september 2010 skiftede *TV-Avisen* til nyt studie og nye toner. Det betød blandt andet underlægningsmusik på indslagene *Danmark i dag* og *Verden i dag* for at

adskille dem fra resten af *TV-Avisen* og for at signalere, at der her er tale om et nyhedsoverblik. Det har medført mange klager fra seere, der var generet af musikken. *DR Nyheder* har modtaget 163 henvendelser alene på lydniveauet og det nye design. Grafisk er kritikken især rettet mod den blå globus, der anvendes for at illustrere verden i dag. Den er sammensat af to blå nuancer, hvor nogle seere har svært ved at skelne land og hav.

DR's svar:

Klagerne har modtaget en forklaring på, hvorfor *DR Nyheder* har valgt at benytte underlægningsmusikken. Derudover er der henvist til en artikel, som blev publiceret på *dr.dk's Fejl og Fakta*-site om det nye design. Antallet af henvendelser er aftagende - i december modtog *DR Nyheder* kun cirka 10 henvendelser herom.

Konsekvens og opfølgning:

Ledelsen på *TV-Avisen* har fulgt klagestrømmen tæt og flere gange reduceret lydniveauet kraftigt i forhold til det niveau, der var ved lanceringen. Farven på globussen arbejdes der på. Det nye design er løbende til revision og brugernes kritik indgår i processen.

## **Interview med Bertel Haarder**

Baggrunden:

Den 19. december 2010 viste *21 Søndag* et klip med indenrigs- og sundhedsminister Bertel Haarder, der blev rasende på en DR-journalist, fordi han stillede et spørgsmål, som ministeren i situationen fandt urimeligt. Indslaget gav i alt 45 henvendelser til *DR Nyheder* samt en voldsom debat på *dr.dk* med over 7.000 indlæg. En del klagede over, at DR overhovedet havde vist ministerens raseri. Andre kritiserede journalisten for at blive ved med at spørge om det samme, samt for at stille det spørgsmål om en arbejdsgruppe, der gav anledning til vredesudbruddet. En væsentlig del af henvendelser og indlæg roste indslaget.

DR's svar:

DR's nyhedsdirektør, Ulrik Haagerup, forklarede på tv og i klagesvar, hvorfor DR havde valgt at offentliggøre hele interviewet. Det var bl.a. *DR Nyheders* hensigt at sætte fokus på forholdet mellem journalister og politikere.

Konsekvens og opfølgning:

*DR Nyheder* publicerede artikler på *Fejl og Fakta*, der beskrev hensigten og det faktiske forløb i sagen. *DR Nyheders* beslutning blev af 11 seere anket til lytter- og seerredaktøren (se herom i bilag 3 nedenfor).

### **Bekymring for morgenandagten på FM**

Baggrund:

Medieforliget 2011-14 medfører, at DR fra slutningen af 2011 mister den FM-frekvens, hvor der nu sendes *P2*. Frygten for at man herefter ikke længere vil kunne høre transmission af morgenandagten på FM – men kun på *P2* på DAB – har fået flere hundreder til på forhånd at klage til DR. KLF Kirke og Medier har i samme anledning overrakt DR 14.500 underskrifter på kravet: "*Bevar Morgenandagten på FM*".

DR's svar:

DR har understreget, at ændringen tidligst bliver aktuel i november 2011. I alle tilfælde vil morgenandagten fortsat blive sendt, men den endelige løsning er fortsat under overvejelse. Også muligheden for en tv-transmission indgår i overvejelserne.

Konsekvens og opfølgning:

Planerne for den fortsatte transmission af morgenandagten indgår i den radioplan, som forelægges DR's bestyrelse til foråret. DR er i øjeblikket i dialog med bl.a.. Københavns Domkirke, KLF, biskopperne og Kirkeligt Mediecenter med den målsætning at finde en fremadrettet løsning, som alle parter kan tilslutte sig.

### ***Jagten på de røde lejesvende***

Baggrund:

Da DR2 den 19. september og de to følgende søndage sendte serien *Jagten på de røde lejesvende*, førte det til mange engagerede debatter i radio, tv og aviser – og herunder også mange kritiske henvendelser til DR. Kritikken gik bl.a. på, at serien manglede fairness og gav et meget fortegnet billede af DR's programvirksomhed i de foregående årtier. Det blev også anført, at seriens interviews var lavet i forhørsstil.

DR's svar:

DR-chefer forsvarede udsendelsesrækken i den omfattende offentlige debat og den producerende afdeling afviste skriftligt de forskellige klager – herunder også dem der kom fra en række af de medvirkende. Alle svar er samlet på [dr.dk/lejesvende](http://dr.dk/lejesvende).

Konsekvens og opfølgning:

Flere af de medvirkende har klaget via lytternes og seernes redaktør, der har lavet indstillinger til generaldirektørens endelige afgørelse. Disse sager er endnu ikke afgjort.

### ***Den Løse Kanon på P3***

Baggrund:

I hundredvis klagede, da det i oktober kom frem, at det populære dagsaktuelle radioprogram *Den Løse Kanon* lukkede ved årsskiftet. En Facebook-gruppe - "*Bevar Den Løse Kanon*" - blev oprettet og fik mere end 1.500 medlemmer og en enkelt lytter gik så vidt som til at sende redaktionen en gravsten i granit.

DR's svar:

Redaktionen svarede, at P3 har en lang tradition for at stoppe programmer mens de er på toppen, som det også skete med P3-programmerne *Tæskeholdet*, *Strax*, *De Sorte Spejdere* og nu *Den Løse Kanon*. P3 begrundede det med, at kanalen har et særligt ansvar overfor lytterne til løbende at justere kanalindholdet, udvikle og afprøve nye programmer og talenter.

Konsekvens og opfølgning:

Det er helt normalt at *P3* modtager mange klager når de lukker et program og anser det nærmest for et succeskriterium. *Den Løse Kanon* sendte for sidste gang den 17. december 2010. Klagerne er nu stilnet af og *Den Løse Kanon* er erstattet af programmet *Profeten og Lillebror på P3*. Til foråret afløses det igen af *P3*'s nye store eftermiddagssatsning.

### ***Nak og Æd* på DR2**

Baggrunden:

Mere end en snes seere klagede over *DR2*'s jagtserie *Nak & Æd*, der følger processen fra nedlæggelsen af vildt til tilberedningen og det afsluttende måltid. Langt de fleste klagede over selve titlen *Nak & Æd*. Mange fandt, at den var respektløs overfor både jagtfaget og naturen, og at sprogbrugen hørte hjemme blandt kriminelle og ikke på *DR2*. Samme kritik er kommet frem i debatfora og i læserbreve i aviser mv.

DR's svar:

DR fastholdt, at titlen var god og interesseskabende, men man beklagede, at ikke alle syntes om sprogbrugen. Samtidig blev klagerne forsikret om, at alle regler for jagt var overholdt og at både vildtet og naturen blev behandlet med stor respekt i programmerne.

Konsekvens og opfølgning:

Trods kritikken er serien samlet blevet virkelig godt modtaget. Den har været den mest populære premiere nogensinde på *DR2*, og der har været usædvanligt mange positive tilkendegivelser – blandt andet på programmets Facebook-side. Derfor fastholdes også det kendte navn. DR har besluttet at lave otte nye afsnit, som vises i løbet af efteråret 2011.

## **Kontant om svinestalde**

Baggrund:

Den 26. oktober sendte *Kontant* på DR1 et program om forholdene i de danske svinestalde. Programmet – *Griseri på gafflen* – førte til en større diskussion. Nogle af optagelserne til udsendelsen foregik hos en landmand, som *Kontant* var blevet henvist til af landbrugsorganisationen Landbrug og Fødevarer/Svin. Inden udsendelsen var færdig (samme dag som den blev sendt om aftenen) rundsendte den pågældende landmand en skarp kritik af dens indhold og af optagelserne. Mailen spredtes i løbet af få timer til alle medier og til landmænd og deres bekendte over hele landet samt til folketingspolitikere og DR's ledelse. Den blev også et emne på svineavlerkongressen i Herning, der afvikledes samme dag.

Den meget lange mail havde overskriften "*I kløerne på Kontant*" og beskrev optagelserne som "*.. en rystende oplevelse*". Det blev bl.a. kritiseret at *Kontant* ledte efter fejl og at man samarbejdede med Dyrenes Beskyttelse.

Mailen gav en større offentlig debat. Udsendelsen blev også halvårets mest omdiskuterede på programmets hjemmeside, hvor mere end 300 deltog i debatten. DR modtog dog under 10 egentlige klager over programmet.

DR's svar:

Redaktionen svarede, at man slet ikke kunne genkende landmandens beskrivelse af optagelserne. Som det fremgik af udsendelsen var der netop ikke nævneværdige problemer i den pågældende besætning. Det var der til gengæld andre steder.

Den fremviste mønsterbesætning spillede ingen fremtrædende rolle i udsendelsen.

Det gjorde derimod en reportage fra det veterinære rejsehold. Konklusionen var, at alle de steder, der besøgte i løbet af de to dage, var der problemer. *Kontant* har ligeledes indhentet statistik, billedokumentation og interviewet en professor, der obducerer dyr, der har været udsat for vold. Alt i alt underbyggede dette materiale, at der bestemt er kritisable forhold.

Enkelte seere rejste kritik af det faktisk sendte. Denne kritik er besvaret af redaktøren og bragt på programmets hjemmeside. Ingen af disse klagere er gået videre med deres kritik.

Konsekvens og opfølgning:

Den effektivt rundsendte mail førte til en diskussion af programmet på falske præmisser. De svar den ansvarlige redaktør skrev i aviserne formåede ikke at rette op på det. Den omtalte landmand har ikke klaget over programmet.

## **b. Gengangere**

En række af de mest udbredte klageemner har været omtalt tidligere. Ti af dem er nævnt nedenfor i kort form - med vægt på trenden. To er udgået i forhold til sidste halvår:

- Kritik af manglende programinformation er faldet så meget, at emnet ikke er omtalt i dette halvår.
- Ligeledes er klager over manglende tekstning udgået. Flertallet af de klager der har været, har efter nærmere undersøgelse vist sig at bunde i problemer med seernes indstilling af bokse til modtagelse af digitale tv-signaler.

### **Voldsomme effekter og manglende hensyn til børn i programlægningen**

Det samlede antal klager via *Kontakt DR* er faldet til 48 i 2. halvår – mod 77 første del af året. Det gav f.eks. kritik, da *Rabatten* på *DR1* i en udsendelse den 23. september 19.30 fokuserede på dildoer – med genudsendelse næste dag kl. 14.00. Kritikken gik typisk på sendetidspunkterne. På børnekanalen *Ramasjang* var der løbende forældre, der fremhævede, at Ramasjangs programmer for de større børn er for voldsomme for de mindste. Kanalen indfører i februar 2011 en såkaldt børneknep i programoversigten for at vejlede forældrene. (Emnet er omtalt i alle rapporter siden 1.hv. 2005).

### **Genudsendelser**

Der er fortsat løbende kritik af genudsendelser på *DR1* og *DR2* i primetime – men ca. 1/3 færre klager end i 2009. Kritikken omhandler fortsat primært kritik af det flittige genbrug af serier og udsendelsesrækker. (Emnet er omtalt i alle rapporter siden 1. hv. 2005).

## Problemer med at høre hvad der bliver sagt

Lydeffekter, underlægningsmusik og utydelig udtale kritiseres fortsat for at gøre det svært at høre det talte. Blandt eksemplerne har været klager (ca. 20 via *Kontakt DR*) over at dialogen i *Borgen* er svær at høre.

*P1* er midt i et større projekt, der systematisk afdækker deres problemer og søger dem løst i de enkelte programmer.

(Lydproblemer er omtalt i 2. hv. 2005 og siden 1. hv. 2007).

## Dårligt sprog

Der kommer fortsat mange hundrede mails til DR vedr. sprogfejl. Den største enkeltgruppe handler om konkret kritik af stavefejl, slagfejl og syntaksfejl i artiklerne på tekst-tv og nyhedsartikler på dr.dk. Det har også givet mange reaktioner, når *TV-Avisen* har haft alvorlige stavefejl i beskrivelsen af indslagene. Flest klager gav en banner-tekst den 12. december: "*Stockholm: Trygget stemning.*"

(Emnet er omtalt i 1. hv. 2005 1. hv. 2007 og siden 1. hv. 2008).

## Streaming af billeder og lyd på [dr.dk](http://dr.dk)

Perioden har været præget af overgangen til det nye *DR NU*-system, der nu omfatter al live-streaming af tv og som generelt er velfungerende. Alligevel har der fortsat været mange klager – men denne gang primært på grund af enkeltstående nedbrud eller overbelastninger. Den 18.-19. oktober blev DR's streaming ramt af flere større nedbrud, der medførte en strøm af klager. Der har også været en række klager over "buffer-problemer".

Under dronningens nytårstale kom kritikken fra udlandet: Den lovede åbning af live-streamingen for alle med en udenlandsk IP-adresse virkede ikke fra starten.

Hvad angår on-demand har der igen været et voksende antal klager. Det største irritationsmoment har været problemer med manglende opdatering. Særlig mange klager gav det, at afsnit tre af *Borgen* først var tilgængeligt med over en dags forsinkelse.

DR's overgang til et nyt on-demand system fuldføres i 2011.

(Emnet er omtalt i alle halvår siden 1. hv. 2006).

## Afviklingsproblemer for radio og tv

På *DR1* medførte det en seerstorm, da krimien *Måske skyldig: Spillets regler* den 26. august blev afbrudt 15 minutter før tid (den blev genudsendt i fuld længde ugen efter). Det samlede antal klager på tv-siden er på niveau med de foregående år – på trods af fordoblingen i antallet af kanaler.

Kritik af radioens afviklingsproblemer synes at være aftagende, men der er fortsat løbende klager over udfald, omstillingsproblemer og radioavisere, der ikke udkommer fuldt ud.

(Emnet er omtalt i alle halvår siden 1.hv. 2007).

## Mangelfulde playlister

Problemer med playlister er fortsat en af de sager, der giver flest kritiske henvendelser til DR – ofte flere hundrede om måneden. Problemet har imidlertid skiftet karakter. Tidligere var der store problemer med de bagvedliggende IT-systemer. De er nu løst. Tilbage er problemer med en håndfuld programmer, der ikke altid opdaterer playlisterne i forbindelse med udsendelsen. Det drejer sig primært om *Eldorado* på *P4*, *Madsen* på *P4* og *Unga Bunga* på *P3*.

(Emnet er omtalt i alle halvår siden 2.hv. 2006)

## *MC's Fight Night*

I 2009 stoppede DR live-transmissionen fra rap-dysten *MC's Fight Night* – og nøjedes med at sende et efterfølgende sammendrag. Fra 2010 har *TV 2 Zulu* overtaget rettighederne – men fortsat uden at sende live. Over 100 fans af arrangementet har sendt nye klager med krav om at få live-transmissionen tilbage på DR.

(Emnet er omtalt i 1. hv. 2009)

## Egenreklamer

Der klages løbende over omfang og karakteren af trailere og andre egenreklamer. Kritikken er vokset i det forløbne halvår. Udover antallet af egenreklamer går kritikken på tv-siden især på, at omtale af nye programmer påbegyndes under rulleteksterne fra en film. Det virker jævnlige larmende og anmassende på en del af seerne. DR har i

enkelte tilfælde erkendt, at det er blevet gjort uden respekt for filmens stemning men omvendt generelt fastholdt, at det er nødvendigt med hurtig information om de efterfølgende programtilbud.

På radiosiden er det typisk "larmende" jingler, der klages over.

(Emnet er omtalt i 1. hv. 2005)

### ***Pakkeleg***

Igen i år afholdt DR i december *Pakkeleg* på dr.dk. Det blev en succes med knap 200.000 deltagere og næsten 10 millioner spil. I spillets egen mailbox kom der imidlertid ca. 800 klager, som især handlede om log in-problemer og andet besvær med at få spillet til at virke. Målet er næste år at komme under 500 klager.

(Emnet er omtalt i 2. hv. 2005, 2006 og 2007)

## Bilag 3

### Andet led i klagebehandlingen

DR's klagesystem har to led - i det første led besvares klager som udgangspunkt af den ansvarlige redaktion eller afdeling. Eksempler på disse svar fremgår af sagerne i afsnit 3. Er det en konkret sag, der handler om god presseskik og/eller brud på *DR's Programetik*, er der to muligheder for at anke over en afvist klage:

- De klagere, der selv har en retlig interesse (typisk fordi de selv er omtalt), kan indbringe sagen for Pressenævnet, såfremt deres kritik for brud på god presseskik er blevet afvist af DR.
- Herudover har alle - altså også klagere uden retlig interesse - mulighed for at indbringe sagen for lytternes og seernes redaktør i DR. Efter behandling af sagen har redaktøren mulighed for at indstille til generaldirektøren, at DR's beslutning omgøres.

Når det gælder alle sager om brud på god presseskik og/eller DR's *Programetik*, skal klagerne oplyses om deres adgang til at klage videre - enten til Pressenævnet eller til lytternes og seernes redaktør.

#### **a. Pressenævnssager.**

I 2. halvår 2010 afsagde Pressenævnet kendelse i fem DR-sager. I tre sager blev der udtalt kritik af DR og/eller givet pålæg om at bringe et genmæle. Ingen af disse sager havde været behandlet af lytter- og seeredaktøren, før de blev indbragt for nævnet.

Klage over indslag om advokatbistand i *Aftenshowet* den 17. februar 2010. Kendelse den 31. august 2010. Kritik af DR, men ikke grund til genmæle

I *Aftenshowet* den 17. februar gav programmets egen advokat fejlagtigt det indtryk, at Københavns Retshjælp og Hillerød Advokatvagt tilbød den samme ydelse. Efterfølgende valgte formanden for Københavns Retshjælp, Eva Smith at klage. Da hun ikke var tilfreds med programmets egen korrektion ankede hun til nævnet. Pressenævnet vurderer, at *Aftenshowets* oplysninger kan påføre Københavns Retshjælp skade. Pressenævnet finder dog ikke, at der er grundlag for et genmæle, da *Aftenshowet* både den 24. februar og 17. marts 2010 selv valgte at henvise til, at man på programmets hjemmeside kunne finde de korrekte oplysninger.

Indslag i *TV-Avisen* den 3. maj 2010 om et EU-støttet renoveringsprojekt ved Læsø. Kendelse den 31. august 2010. Ingen kritik af DR

*TV-Avisen* bragte den 3. maj 2010 et kritisk indslag om et EU-støttet renoveringsprojekt på en lille ø nord for Læsø. Projektet modtog 5 millioner kr. i støtte. Læsøs tidligere borgmester fandt kritikken unfair og klagede. Efter DR's afvisning ankede han til Pressenævnet, der i sin kendelse lægger til grund, at DR har udvist tilstrækkelig kritik over for deres nyhedskilde og herunder givet den tidligere borgmester fornøden mulighed for at kommentere kritikken i indslaget. Nævnet fandt, "at det af indslaget fremgår, at de påklagede forhold enten er korrekte oplysninger eller vurderinger".

Klage over *21 Søndags Zobel*-interview den 21. februar 2010. Kendelse den 2. september 2010. Delvis kritik og krav på genmæle.

*21 Søndag* bragte den 2. februar et interview med Rigmor Zobel, der var blevet dømt for at have købt 6 gram kokain. Københavns Politi klagede efterfølgende til Pressenævnet. Politiet mente, at det var problematisk at den dømte proklamerede sin uskyld i programmet, at urigtige oplysninger stod uimodsagt og at den dømte kom med hårde beskyldninger mod en politiassistent, som flere gange omtaltes ved navns nævnelse. Pressenævnet konkluderede, at det fremgik tydeligt af indslaget, at Rigmor Zobel var dømt for en forbrydelse og at hun derfor udelukkende fremlagde sin egen opfattelse af forløbet. I interviewet udtalte Rigmor Zobel bl.a. at hun havde klaget over "*politiets opførsel*", der blev ikke fulgt op på denne påstand. Efterfølgende

viste det sig, at klagen først formelt blev indgivet til Statsadvokaten efter udsendelsens offentliggørelse. Det burde DR ifølge Pressenævnet have undersøgt, så påstanden ikke stod uimodsagt hen. Pressenævnet konkluderede videre, at DR burde have anonymiseret den menige politiassistent som omtales i interviewet. Netop dette forhold har DR tidligere erkendt og beklaget offentligt. Det skete i 21 *Søndag* den 21. marts 2010.

Nævnet pålagde DR at bringe følgende meddelelse:

*"Pressenævnet har udtalt sin kritik af DR og pålagt os at bringe følgende meddelelse. DR bragte i februar et optaget interview med [Person B]. I udsendelsen beskrev hun forløbet forud for og under retssagen, hvor hun blev dømt for i seks tilfælde at have købt ét gram kokain.*

*Under interviewet udtalte hun, at der var indgivet klage over politiets håndtering af sagen. Hun navngav i den forbindelse en politibetjent.*

*Der var imidlertid ikke klaget til statsadvokaten, der behandler klager over politiet, på udsendelsestidspunktet. Københavns Politi gjorde DR opmærksom på dette forud for udsendelsen.*

*Politiet har klaget til Pressenævnet, der har udtalt sin kritik af Danmarks Radio for ikke at kontrollere, hvorvidt der rent faktisk var indgivet klage over politiet.*

*[Person B] fik således i udsendelsen mulighed for at fremføre sin version af hændelsesforløbet, uden at politiet tilsvarende fik lejlighed til at viderebringe sin.*

*Herudover har nævnet udtalt kritik af DR for ikke at sløre navnet på betjenten, som blot udførte sit arbejde."*

Klage over indslag i forbrugermagasinet *Kontant* den 23. marts og igen den 22. juni 2010. Kendelse den 21. september 2010. Delvis kritik af DR.

*Kontant* bragte den 23. marts 2010 et indslag om en familie i Glostrup, der havde købt et hus af kommunen, der senere viste sig at ligge på en forurenede grund.

Efterfølgende klagede Glostrups borgmester og en menig miljøarbejder i kommunen til Pressenævnet. Klager mente *Kontant* fremstillede det, som om kommunen havde et større kendskab til forureningen end den reelt havde haft og at artiklen, "*Familie gasset ud af kommunen*" var overdramatiseret. Kommunen mente yderligere, at miljøarbejderen ikke var behandlet fair.

Pressenævnet udtalte alene kritik på et af klagens punkter. Nævnet pålagde DR at bringe følgende meddelelse:

*"Pressenævnet har udtalt sin kritik af DR og pålagt os at bringe følgende meddelelse. DR omtalte i KONTANT i marts og april Glostrup Kommunes salg af ejendommen [Vejnavn] 2, hvor grunden har vist sig forurenset. Udsendelserne omtalte kommunens dispositioner kritisk.*

*I udsendelsen blev der vist billeder af en menig miljømedarbejder hos kommunen, der havde været med til at behandle sagen.*

*Denne medarbejder har klaget til Pressenævnet over, at hun i udsendelsen identificeres og udstilles.*

*Nævnet har udtalt kritik af DR for at fremhæve en menig medarbejder i udsendelsen, som ikke har noget overordnet ansvar i sagen."*

Klage over radioindslag i P4 Fyn den 6. maj 2010. Kendelse den 21. september 2010.

Ikke kritik af DR.

I maj sendte P4 Fyn et kritisk indslag om bostedet, Åhuset. Efterfølgende valgte Åhusets leder at klage over indslaget til Pressenævnet. Klager mente, at DR fejlagtigt påstod, at institutionen kun undgik kritik fra tilsynet, fordi de havde lovet forbedringer. Dagen før udsendelsen sendte DR en mail til klager med spørgsmål til kritikken og senere samme dag, spæken til det kommende indslag. Herpå svarede klager, at han fandt det dybt bekymrende at pressen involverede sårbare forældre og viderebragte personfølsomme oplysninger. Han skrev også, at Tilsynet ikke havde fundet grund til at kritisere Åhuset. Klager oplyste senere, at han ikke ønskede at deltage i programmer "... hvor forældre på uetisk vis er medindraget." Pressenævnet konkluderede, at DR holdt sig inden for god presseskik, da det fremgik af indslaget, at Tilsynet ikke havde kritiseret Åhuset. Nævnet ser heller ingen grund til at kritisere at DR ikke bragte klagers kommentar, da han i kommentaren ikke forholdt sig til de stillede spørgsmål.

## **b. Klagesager for lytternes og seernes redaktør**

I alle de 15 ankesager, som er afsluttet i første halvår, blev indstillingen fulgt af generaldirektøren. Klagerne fik helt eller delvist medhold i de ni. I alt havde klagerne en retlig interesse i otte af de 15 sager - og kunne altså også være gået til Pressenævnet.

### Klage over P1 Morgen den 10. maj. Afgørelse den 24. august 2010. Afvist.

*P1 Morgen* bragte den 10. maj et indslag om konsekvenserne af EU's krisepakke. I indslaget udtaler en ekspert bl.a., at EU er ved at dele sig i et A- og B-hold. Hun betegner det afslutningsvis som "*sørgeligt*", at ikke alle EU-lande står samlet om krisepakken. Den 16. maj skriver klageren bl.a. til redaktionen, at det er usagligt at benytte den pågældende professor som EU-ekspert, da hun tydeligvis ikke er objektiv i sin analyse. Redaktionschefen svarer d. 21. juni 2010. Her afviser han, at *P1 Morgen* er særligt tendentiøst til fordel for EU. Han understreger også, at det i et live program som *P1 Morgen*, hænder at der slipper en kommentar ud, som man ikke kan nå at modsige. Redaktøren ser ingen grund til at ændre redaktionens praksis. Klager anker afslaget. Efter at have gennemgået klagen konkluderer lytternes og seernes redaktør, at analysen var nøgtern med undtagelse af et enkelt udtryk til sidst. Indstillingen ser ingen grund til at kritisere redaktionen, så længe de tilstræber at undgå holdningsprægede ekspertudsagn.

### Klage over manglende omtale af Caritas i forbindelse med Pakistan-indsamlingen.

#### Afgørelse den 30. august 2010. Delvis medhold.

Den 18. august skrev hjælpeorganisationen Caritas til DR og bad om, at organisationen blev nævnt på dr.dk i sammenhæng med den igangværende indsamling til ofrene for oversvømmelserne i Pakistan. DR's udviklingsredaktør afviste anmodningen med den begrundelse, at DR har en lang tradition for at samarbejde med de fem "*store*" nødhjælpsorganisationer. DR ønskede at fortsætte denne tradition for ikke at "*udvande betydningen af et skilt af denne karakter*". Caritas mente ikke, at DR's svar var rimeligt og ankede afslaget. Efter at have gennemgået klagen giver lytternes og seernes redaktør klager delvist medhold. Han konkluderer, "*at DR bør*

*præcisere de objektive kriterier, hvorefter man udvælger samarbejdspartnere ved indsamlinger". Han anbefaler, at DR fremover også "henviser til andre anerkendte indsamlinger" på dr.dk og tekst tv end blot de fem "store". Han ser dog ingen grund til at kritisere det skøn, man fra DR's side har lavet ved den hurtigt igangsatte indsamling til Pakistan.*

Klage over DR's dækning den 1. september 2010 af regnskab fra DSBFirst. Afgørelse den. 22. september 2010. Delvis medhold.

Den 1. september bragte DR en række indslag om DSBFirst's regnskab. Her lød det i *Radioavisen*, at "*økonomien tilsyneladende er kørt ud på et sidespor*" og i en artikel på dr.dk hed det: "*Stort underskud for DSB i Sverige*". Historier, der efter DSB's opfattelse var forkerte.

Kl. 10.08 kom DSB med en kommentar i form af en pressemeddelelse, hvorefter sagen blev omtalt i nye versioner i *Radioavisen* kl. 12.00 og på dr.dk kl. 13.06.

*Radioavisen* afviste DSB's klage med begrundelsen, at DR's journalist hele morgenen forgæves havde forsøgt at få en kommentar. Herefter valgte DSB at klage videre til lytternes og seernes redaktør, der efter en gennemgang konkluderede, at DSB ikke havde fået rimelig mulighed for at kommentere DR's udlægning af underskuddet. Redaktionen burde derfor bringe en beklagelse under den omstridte artikel på dr.dk.

Klage over indslag om Domstolsstyrelsens tinglysningssystem, i P1 Morgens 1. time den 23. august 2010. Afgørelse den 30. september 2010. Delvis medhold.

*P1 Morgen* bragte den 23. august 2010 et kritisk indslag om Domstolsstyrelsens nye digitale tinglysningssystem. I indslaget medvirkede to eksperter, som begge rettede en hård kritik mod styrelsen.

Den 24. august klagede Domstolsstyrelsen over indslaget. Styrelsen mente bl.a., at indslaget havde viderebragt flere misvisende oplysninger og kritiserede, at de ikke havde fået kritikken forelagt.

DR afviste klagen den 2. september 2010 med den begrundelse, at indslaget bare var ét af flere indslag om tinglysningen og at Domstolsstyrelsen løbende var kommet til orde i sagen.

Styrelsen klagede videre til lytternes og seernes redaktør.

I sin indstilling konkluderede redaktøren, at indslaget rummede en ny hård kritik, og at det derfor havde været rimeligt, at Domstolsstyrelsen havde fået forelagt kritikken i udsendelsen eller kort derefter. Han indstillede, at DR beklagede over for Domstolsstyrelsen, at man ikke havde givet denne rimelig mulighed for hurtigt at svare på kritikken.

Klage over indslag om virksomheden Gips Recycling i TV-Avisen og på P4 Østjylland, samt artikler på dr.dk/nyheder og dr.dk/østjylland fra og med den 23. marts 2010. Afgørelse den 14. oktober 2010. Delvist medhold.

Den 23. marts 2010 bragte TV-Avisen et indslag om virksomheden Gips Recycling. Af indslaget fremgik det, at virksomhedens papiraffald fra gipsgenbrug blev overleveret til kompostering på Overgaard Gods. Det fremgik også af indslaget, at virksomhedens affald indeholdt giftige stoffer, at godset ikke havde tilladelse til at kompostere affaldet og at det blev spredt på godsets marker. Historien fortsatte i TV-Avisen samme aften og videre på P4 Østjylland og dr.dk.

Efterfølgende klagede den administrerende direktør for Gips Recycling til DR Nyheder. Han mente bl.a., at det ikke fremgik af indslagene, at hans virksomhed havde handlet i god tro, da de overleverede papiraffaldet til godset, at DR fejlagtigt omtalte virksomhedens "restpapir" som "gipsaffald" og at DR påstod, at man "[...] i en enkelt håndfuld" kunne finde bl.a. kobbertråd og flamingostykker. Derudover mente han ikke, at DR havde belæg for at kalde affaldet "giftigt miljøaffald" ligesom han ikke fandt, at virksomheden havde fået tilstrækkelig mulighed for at svare på kritikken. DR Nyheder afviste klagen, hvorefter der blev klaget videre til lytternes og seernes redaktør.

Efter aftale med klager afventede klagebehandlingen i flere perioder nye tekniske undersøgelser af materialet.

I sin endelige konklusion fandt lytternes og seernes redaktør, at indslagene i flere tilfælde ikke levede op til DR's etiske standarder. I hans konklusion lyder det bl.a. at Gips Recycling ikke havde fået tilstrækkelig mulighed for at kommentere på alle dele af kritikken. DR havde heller ikke haft tilstrækkeligt belæg for påstanden om, at de nævnte affaldstyper kunne findes i en enkelt håndfuld.

Lytternes og seernes redaktør indstillede at DR bragte en beklagelse på dr.dk-siden *Fejl og Fakta*, samt i TV-Avisen og på P4 Østjylland.

Tekst til *Fejl og Fakta*:

*"Indslag manglede svar fra Gips Recycling:*

*TV-Avisen, Radioavisen og dr.dk har siden marts fortalt om det affald fra gips-genbrug, som de seneste år er blevet pløjet ned i markederne på Overgaard Gods ved Randers. Kommunen har i den forbindelse meldt godset til politiet.*

*Leverandøren af materialet - firmaet Gips Recycling - har klaget over DR's omtale af firmaets rolle. DR har netop overfor Gips Recycling beklaget, at dets svar på kritikken ikke er blevet gengivet i rimeligt omfang.*

*"Vi troede vi afleverede materialet - som helt overvejende består af restpapir - til et godkendt komposteringsanlæg. Vi beklager meget, at det ikke er blevet komposteret som aftalt", siger direktør Henrik Lund-Nielsen fra Gips Recycling. Han afviser samtidig kategorisk, at der er tale om giftigt miljøaffald.*

*Myndighederne har ikke efterfølgende rejst nogen kritik af Gips Recyclings rolle i sagen."*

Beklagelse, der oplæses i *TV-Avisen* og på *P4 Østjylland*:

*"DR Nyheder har i flere indslag det seneste halvår beskrevet firmaet Gips Recyclings rolle i en miljøsag fra Overgaard Gods. Gips Recycling fastholder selv, at det omstridte materiale helt overvejende er ugiftigt papiraffald, som firmaet i god tro afleverede til kompostering på Overgaard.*

*DR har nu beklaget overfor gips-firmaet, at dets svar på kritikken ikke er blevet gengivet i rimeligt omfang i indslagene. Myndighederne har ikke efterfølgende rejst nogen kritik af Gips Recyclings rolle i sagen."*

Klage over indslag om Google i *TV-Avisen* den 14. og 15. juli 2010 samt på *dr.dk*. Afgørelse den 26. oktober 2010. Delvist medhold.

Den 24. juli 2010 fortalte *TV-Avisen* i et indslag om, at Google tidligere ved en fejl havde indsamlet en række fortrolige data fra private hjem og at alle disse data stadig ikke var slettet. Af indslaget fremgik det, at Google ikke havde været i stand til at finde en talsperson, der kunne stille op til et interview. Google havde i stedet sendt en skriftlig kommentar som svar på kritikken. Denne kommentar blev hverken bragt eller nævnt i indslaget. Den efterfølgende dag, bragte *TV-Avisen* et opfølgende indslag

under overskriften "*Internetgiganten undskylder*". Her medvirkede en talsmand for Google. Han undskyldte indsamlingen af de fortrolige data. I indslaget fremstod det som om, det var første gang, at Google undskyldte.

Efterfølgende klagede Google over indslagene. *TV-Avisen* erkendte, at artiklen på dr.dk ikke indeholdt fyldestgørende oplysninger om, at Google selv havde erkendt fejlen tilbage i maj 2010, men afviste ellers klagen.

Google klagede videre til lytternes og seernes redaktør. Han fandt i sin indstilling, at *TV-Avisen* burde have nævnt den skriftlige kommentar i indslaget den 14. juli og at indslaget den 15. juli var i modstrid med de oplysninger, DR selv havde videregivet den foregående dag. Derfor burde DR lægge en rettelse på dr.dk-siden *Fejl og Fakta*, samt henvise til rettelsen inde i artiklen "*Google kan have dine fortrolige data*".

I rettelsen lyder det:

*"Den 14. og 15. juli i år dækkede DR Nyheder historien om, at Google havde indsamlet personlige data fra danskeres trådløse netværk.*

*TV-Avisen den 14. juli 2010 undlod at omtale, at Google havde besvaret kritikken ved en skriftlig kommentar. Derfor fremstod det fejlagtigt som om Google slet ikke reagerede på kritikken.*

*I TV-Avisen den 15. juli 2010 fremstod det som om, at Google først dér beklagede fejlen. Google havde imidlertid to måneder tidligere selv henvendt sig til myndighederne om problemet og dengang beklaget fejlen."*

Klage over brugen af Brøndby Strand som symbolbillede på ghetto-områder på dr.dk temasiden *Det Andet Danmark* fra oktober 2010. Afgørelse den 19. november 2010. Medhold.

I oktober 2010 bragte *DR Nyheder* et tema om ghettoer i Danmark. Som led i dækningen blev der oprettet en web-side på dr.dk under navnet, Det andet Danmark. Her blev alle DR-artikler og indslag om sagen samlet. Bag overskriften på siden ses et billede af en beboelsesejendom fra Brøndby Strand.

Den 11. oktober 2010 modtog DR en klage over brugen af dette billede på vegne af de 9 boligområder i Brøndby Strand. Klagerne var utilfredse med, at Brøndby Strand blev brugt som et symbolbillede på et ghetto-område, da Brøndby Strand ikke var på Socialministeriets liste over ghettoer i Danmark. DR afviste klagen med begrundelsen,

at Brøndby Strand var på den officielle ghettoliste og at højhusene i Brøndby Strand er karakteristiske for ghettobyggeri.

Den 1. november valgte klager at gå videre til lytternes og seernes redaktør.

Redaktøren fastslog, at Brøndby Strand ikke er at finde på Socialministeriets ghettoliste og skrev bl.a. i indstillingen:

*"Billedet fra Brøndby Strand bør ikke i nye historier benyttes som et genrebillede på en ghetto, med mindre boligområdet måtte komme på Socialministeriets liste over særligt udsatte områder i Danmark."*

Klage over indslag om milliarder i skattely. TV-Avisen den 6., 7. og 23. september samt på DR Update den 6. september 2010. Afgørelse den 19. november 2010.

Delvist medhold.

Den 6. og 7. september 2010 bragte TV-Avisen og DR Update flere indslag om Skat's storstilede jagt på danske formuer i skattely. Af indslagene fremgik det, at der var tale om en særlig skattekontrol af et beløb på 1000 mia. danske kr.

Den 8. september klagede en seer over, at dækningen var vildledende, da den gav indtryk af, at der var tale om ulovligheder for 1000 mia. kr., men at det antagelig kun var en lille del af de 1000 milliarder, der ulovligt var unddraget beskatning.

TV-Avisen afviste klagen den 24. september, hvorefter der blev klaget videre til lytternes og seernes redaktør. Redaktøren gav klager medhold i, at DR havde tegnet et "overdramatiseret billede af sagen" og "at de nævnte overdrivelser i overskrifter og intro-tekster er en uskik" der bør undgås, men at den samlede dækning var retvisende og indeholdt de korrekte oplysninger. Der var derfor ikke behov for at bringe rettelser.

Klage over indslag og artikler om Østre Landsrets kendelse i Danica White-sagen den 6. og 7. oktober 2010. Afgørelse den 10. december 2010. Afvist.

Den 6. og 7. oktober 2010 bragte DR en række korte artikler og indslag om Østre Landsrets domsafsigelse i Danica White-sagen. Af dækningen fremgik det, at Østre Landsret havde frikendt rederiet H. Folmer men også, at skibet havde været et let kapringsoffer. Modpartens advokat udtalte sig kritisk om dommen til både dr.dk, Radioavisen, P4 og TV-Avisen.

Den 15. oktober klagede rederiet H. Folmer over, at DR's dækning var en "*Unfair og ensidig retsreportage med mangelfuld kildekritik*". Den 8. november afviste DR klagen. Den 10. november klagede H. Folmer videre til lytternes og seernes redaktør. Han fandt det ikke kritisabelt, at DR havde bragt modpartens kommentarer og konkluderede: "*Der har ikke været en sådan skævhed i dækningen af dommen, at det er relevant med rettelser eller beklagelser. Jeg indstiller derfor, at klagen afvises.*"

Klage over indslag om sexarbejdere i 21 Søndag den 10. oktober 2010. Afgørelse den 16. december 2010. Delvist medhold.

Den 10. oktober 2010 bragte 21 Søndag et indslag om problemer med skatteunddragelse i prostitutionsmiljøet. Den 13. oktober klagede Sexarbejdernes InteresseOrganisation (SIO) over indslaget. SIO mente, at indslaget videregav en række faktuelle fejl og derved var i strid med god presseskik. Kritikken gik bl.a. på, at programmet fremstillede al prostitution som ulovlig og i ledtog med organiseret kriminalitet.

Redaktionen afviste klagen den 17. oktober og endeligt den 26. november, hvorefter SIO gik til lytternes og seernes redaktør.

Han konkluderer, at klagerne over selve indslaget i hovedtræk bør afvises, da programmet klart viser, at der også er en legal del af prostitutionsmiljøet. DR har imidlertid selv været skyld i, at indslaget kunne fejlopfattes, da programteksten på dr.dk var vildledende. Redaktøren indstiller derfor at "*programteksten bringes i overensstemmelse med indslaget. Denne præcisering bør også kort omtales på DR Nyheders Fejl og Fakta-side, hvor det samtidig kort bør præciseres, at udlejning af værelser til prostitution kan være lovlig under visse omstændigheder.*"

Klage over et ikke sendt indslag i TV-Avisen den 31. august 2010.

Afgørelse den 31. december 2010. Afvist.

Den 2. oktober 2010 klagede formanden for Partiet Fredericia Udvikling over et fravalgt indslag i TV-Avisen 18.30 den 31. august 2010.

Klagen fremhævede, at en gruppe fra Fredericia den 31. august spildte 2 timer på interviews og fotografering til et indslag i TV-Avisen samme aften, der aldrig blev bragt.

Ved en fejl forvekslede redaktionen klagen med en anden og sagen fik derfor en beklagelig lang behandlingstid. *DR Nyheder* svarede klager, at de på redaktionen havde haft problemer med at dokumentere validiteten af gruppens påstande og derfor havde valgt ikke at bringe indslaget. Den 14. december gik klager videre til lytternes og seernes redaktør. Han svarede, at mediets redigeringsret også indebærer fravalg af indslag. Han konkluderede videre, at fravalget var foretaget, fordi det ikke var muligt, at forelægge kritikken for de kritiserede og at fravalget derfor var i fuld overensstemmelse med DR's programetik.

Klage over indslag om supplerende dagpenge i *TV-Avisen* den 4. oktober 2010.  
Afgørelse den 31. december 2010. Afvist.

Den 4. oktober bragte *TV-Avisen* en række indslag om begrænsningerne af supplerende dagpenge. Samme aften klagede en seer over dækningen, som han mente var ensidig og ikke gjorde tilstrækkeligt opmærksom på de stadig eksisterende muligheder for at få supplerende dagpenge. Ved en fejl blev klagen først besvaret den 9. december 2010. Det beklagede *DR Nyheder*, men afviste selve klagen. Seeren klagede videre til lytternes og seernes redaktør. Redaktøren medgav, at de to første indslag i den pågældende udgave af *TV-Avisen* hovedsagligt dækkede de negative sider af dagpengebesparelserne, men fandt at den samlede dækning – især i kraft et en længere interview med den ansvarlige minister - var alsidig og fuldt forsvarlig.

Klage over 5. afsnit i serien *Ved du hvem du er?* sendt på DR1 den 13. oktober 2010.  
Afgørelse den 31. december 2010. Medhold.

I 5. afsnit udforskes Puk Elgård's slægtshistorie. Her kommer det frem, at hun er fjern slægtning til den berømte opdagelsesrejsende Vitus Bering.

Efterfølgende klagede en seer, som mente at slægtskabet mellem Puk Elgård og Vitus Bering var uklart. Redaktion svarede, at de faktisk var beslægtede og senere at "*Puk Elgård's tip 9 oldefar er oldefar til Vitus Bering*".

Klager gik til lytternes og seernes redaktør da hun mente, at slægtskabet var "*det rene manipulation*" og at DR fremstillede et anesammenfald som slægtskab.

Redaktøren konkluderede, at programmets fremstilling af slægtskabet var vildledende og at DR på programmets hjemmeside burde præcisere "*hvad slægtskabet ifølge DR består i.*"

Derfor anbefaledes denne tilføjelse til programpræsentationen:

*"Der har været henvendelser til redaktionen om hvordan slægtskabet er mellem Puk og Vitus Bering. Vi kan oplyse, at Peder Jensen Bering (ca. 1550-1591), der var købmand og rådmand i Viborg, er stamfader til begge - nemlig tipoldefar til Vitus Bering og tip9 oldefar til Puk Elgård. Et enkelt sted i programmet formuleres det sådan, at Vitus Bering skulle være forfader til Puk – det er altså ikke tilfældet, og den fejlagtige oplysning skal vi beklage".*

Klage over indslag i TV-Avisen 18.30 den 27. november 2010. Afgørelse den 31. december 2010. Afvist.

Den 27. november 2010 bragte TV-Avisen 18.30 et indslag baseret på en Epinionundersøgelse. Vinklen var, at op mod 41 procent af danskerne accepterede udlevering af fanger til totur, hvis uskyldige menneskeliv kunne reddes.

Samme dag klagede en seer over at indslaget byggede på en højreorienteret præmis og at DR's præsentation yderligere forenkledede debatten.

Den 3. december afviste DR Nyheder kritikken. Efterfølgende henvendte seeren sig til lytternes og seernes redaktør. Han konkluderede:

*"Indslagene om holdninger til tortur var journalistisk forsvarlige og de væsentlige facts om undersøgelsen er lagt frem af DR. Jeg indstiller derfor, at klagen afvises."*

Klager over interview med Bertel Haarder i 21 Søndag den 19. december 2010. Afgjort den 31. december 2010. Afvist.

Fredag aften den 19. december 2010 blev indenrigs- og sundhedsminister Bertel Haarder interviewet til TV-Avisen. Baggrunden var, at ministeriet sidst på eftermiddagen udsendte en pressemeddelelse om nedskæringer på fedmeoperationer. Ved slutningen af interviewet blev ministeren meget vred over et spørgsmål om en arbejdsgruppe og skældte journalisten voldsomt ud. Sagen om fedmeoperationer blev dækket i et længere indslag i TV-Avisen samme aften. I 21 Søndag - to dage senere - valgte redaktionen at vise ministerens raserianfald. I udsendelsen kommenterede og beklagede ministeren selv sin opførsel. Samtidig gjorde DR hele interviewet tilgængeligt på dr.dk/nyheder. Efterfølgende kom der en storm af reaktioner fra DR's brugere. Flere klagede over, at journalisten selv var skyld i oprindelsen og at DR ikke burde udstille ministerens vredesudbrud. DR svarede, at det ikke handlede om at

udstille ministeren, men om at sætte fokus på interviewbetingelser og magtforholdet mellem presse og politikere. Efterfølgende valgte 11 seere at klage videre til lytternes og seernes redaktør. Han konkluderede, at journalistens opførelse holdt sig inden for almindelig journalistisk praksis og at ministeriet selv måtte tage ansvaret for tidspresset. Endvidere var spørgsmålet om arbejdsgruppen helt relevant. (se i øvrigt omtalen af sagen i bilag 2).

De fem sidst omtalte ankesager er først endeligt afgjort af generaldirektøren i starten af januar 2011.

-----