

Bilag vedr. henvendelser og klagebehandling

2. halvår 2011

**Bilag til redaktørberetning
Januar 2012
Jacob Mollerup
Lytternes og seernes redaktør i DR**

Bilag 1

Trends og tal for henvendelsers.3

- a. Henvendelser til DR Nyheder
- b. Klagefunktionen på *Kontakt DR*

Bilag 2

Gennemgang af 23 klage temaers.7

- a. Fjorten nye temaer
- b. Ni gengangere

Bilag 3

Andet led i klagebehandlingen.....s.23

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

Bilag 1

Trends og tal for henvendelser

Efter et fald i 2010 er det samlede antal henvendelser til *DR Licens- og Programservice* igen stigende og er nu på over 32.000 pr. halvår – en forøgelse på årsplan på 10 pct.

Der er ikke sikre tal for hvor mange lyttere og seere, der hvert år henvender sig til DR vedr. programmerne. De fleste kommer direkte til de enkelte redaktioner, og tidligere rapporter har skønnet det samlede antal pr. halvår til ca. 100.000 – omfattende både spørgsmål, forslag, ideer, kommentarer og klager. Meget tyder på, at tallet i dag er en del højere, men det er i stigende grad svært at definere præcist, da f.eks. dialog og kontakt via sociale medier sker i meget forskellige former. Nedenfor gives i afsnit a. et indblik i, hvor mange henvendelser der modtages i DR Nyheder – herefter gennemgås i afsnit b. de tusindvis af klager, der er modtaget via *Kontakt DR*.

a. Henvendelser til DR Nyheder

DR Nyheder modtager hvert døgn mange forskellige typer henvendelser fra brugerne: Ris, ros, spørgsmål, tips osv. En rundspørge til redaktionerne giver dette skøn over antallet af egentlige brugerhenvendelser til redaktionerne i det seneste halvår (henvendelser sendt direkte til de enkelte journalister er ikke medregnet):

Radioavisen: 650

P3 Nyheder: 260

P1 Morgen, P1 Online og Orientering: 550

Detektor: 925

Christiansborg: 150

Deadline: 625

Debatten, Jersild Live og Clement Søndag: 190

Penge: 1050

Horisont: 130
21 Søndag: 260
Sporten: 1900
Kontant: 3000
DR Update: 3000
TV-Avisen: 3640
dr.dk/nyheder: 1650

DR Nyheder har derudover nogle fælles mail-indgange – herunder tjenesten 1212 hvor brugerne kan komme med tips og ideer. Her har man samlet modtaget ca. 9.000 henvendelser. I alt skønnes der altså i halvåret at have været ca. 27.000 egentlige henvendelser fra brugerne. Pressemeddelelser mv. er ikke medregnet. Hertil kommer 5400 telefonopkald til tjenesten 1212 det seneste halvår.

I forbindelse med DR Nyheders artikler på dr.dk har brugerne i halvåret skrevet 27.840 debatindlæg. Derudover er DR Nyheder også i dialog via sociale medier. På Facebook har DR Nyheder ca. 20 sider med mere end 70.000 "likes" og på de fem twitter-profiler findes over 11.000 "followers".

DR Nyheder har centraliseret klagebehandlingen, så alle deciderede klager bliver videresendt til ledelsessekretariatet, hvor de behandles. Ledelsessekretariatet har i 2. halvår 2011 håndteret 2745 klager. Heraf er en betydelig del modtaget via *Kontakt DR*, der har videresendt konkrete klager til besvarelse på redaktionen.

b. Klagefunktionen på *Kontakt DR*

Der har været en ganske markant stigning i den del af henvendelserne, der modtages via den særlige klageadgang under *Kontakt DR* på dr.dk. Tallet har været stigende gennem 2011.

Som det fremgår af tabel 1 nedenfor falder klagerne i tre hovedgrupper: For det første de emner, der er omfattet af DR's programetik og god presseskik. For det andet de tekniske problemer. Og for det tredje generel kritik – herunder mange af de andre enkeltsager, der fremgår af gennemgangen af klagernes top-20 i bilag 2 nedenfor.

Tabel 1. Klager fordelt på hovedkategorier, 2. halvår 2011

Fordelingen af henvendelser	Henvendelser via Klageknappen
Unfair og tendentiøs dækning	156
Partisk valgdækning	242
Krav om berigtigelse	13
Klager fra medvirkende	6
Voldsomme effekter	67
Ærekrænkelser	50
Upassende sprog	22
Utroværdig konkurrence	14
Skjult reklame, Sponsorering	20
Klager over DRs klagesystem	62
Andre	216
Antal henvendelser vedrørende programetik i alt	868
Kritik af tekniske problemer, manglende opdateringer, mv.	732
Generelle udsagn vedrørende DR - Kritiske	1864
Kritik af omfanget af egenreklame	21
Kritik af omfanget af genudsendelser	36
Kritiske i alt	3521
Generelle udsagn vedrørende DR - Positive	0
Øvrige kommentarer	29
Spørgsmål	17
Antal henvendelser i alt	3567

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

Som det fremgår af tabel 2 nedenfor, er stigningen i antallet af klager på årsplan helt oppe på 51 procent! De klager der modtages via "*klageknappen*" besvares enten af *Programservice* eller sendes til besvarelse i den relevante afdeling.

Generelt skyldes væksten især tre forhold: For det første har der i 2011 været mange programomlægninger og fornyelser – alene hele ændringen omkring P1/P2 på FM og de nye DAB-kanaler gav meget kritik.

En anden stor gruppe var foranlediget af dækningen af årets mange store begivenheder (Utøya, valg m.m.) – vigtige begivenheder der følges med et stort engagement giver erfaringsmæssigt mange kritiske reaktioner. Halvdelen af stigningen i etik-klager i 2011 skyldtes, at det var et valgår.

Endelig kan det klart aflæses af klagestrømmen, at forudgående diskussioner i sociale medier har en voksende betydning. DR er ikke alene til stede med egne sider på Facebook – det er også blevet rutine for protesterende at samles via sociale medier (herunder at opfordre til at indsende klager).

Tabel 2. Klager over brud på DR's Programetik 2009-2011

	2009	2010	2011
Unfair og tendentiøs dækning	299	264	314
Partisk valgdækning	49	1	242
Voldsomme effekter	179	117	133
Ærekrænkelser	88	62	126
Kritik af DR's klagebehandling	108	124	135
Andet programetik	231	493	714
Henvendelser om programetik i alt	954	1061	1664
Kritiske henvendelser i alt	4361	4235	6401

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

Det andet store klage-felt er teknikklager – de vigtigste kategorier er angivet i tabel 3 nedenfor og de enkelte punkter er omtalt nærmere i bilag 2. Stigningen er moderat, og skyldes især enkelte udsendelser med tekstnings-problemer samt fortsatte problemer med streaming on-demand.

Tabel 3. Tekniske klager 2009-2011

	2009	2010	2011
TV:			
Mgl. Eller mangelfulde undertekster	107	78	132
Udfald i billede eller lyd	156	139	117
Radio:			
Udfald i lyd eller tavshed	58	33	61
dr.dk			
NetTV On demand	364	359	421
NetTV Livestreaming	174	159	106
Windows-plattform (lukkede standarder)	51	22	8
Andet	765	571	649
Henvendelser om tekniske fejl i alt:	1675	1361	1494

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

Disse tal dækker altså, hvad der er modtaget via klagefunktionen på *Kontakt DR*. Hertil kommer, at DR's tekniske call-center det seneste par år har oplevet en stigning i antallet af henvendelser. I 2011 modtog man via postkassen vedr. nettvfejl over 7000 henvendelser. Ca. 3900 skrev til rådgivningen på teknikinfo@dr.dk og over 2500 ringede for at få teknisk hjælp.

Bilag 2

Gennemgang af 23 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 fjorten, 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.

Folketingsvalget 2011

Baggrund:

DR Nyheder modtog sammenlagt 365 klager over DR's valgdækning (ekskl. *Mød Partierne* – se nedenfor). Heraf handlede 189 om tendentiøs valgdækning. 85 af klagerne mente, at DR's dækning faldt ud til "rød bloks" fordel, mens 98 klager mente, at den overvejende var til fordel for den "blå" side. Af specifikke klager over

bias kan bl.a. nævnes 10 klager over, at DR ikke med det samme bragte B.T.-historien om Helle Thorning-Schmidts skattefradrag samt 20 klager over, at Lars Løkke Rasmussens tidligere kommunikationschef, Søs Marie Serup, blev brugt som kommentator i valgprogrammet *Kandidaterne*. Af andre større klagetemaer, var der 25 klager over, at DR udelukkende gjorde brug af *Epinion's* meningsmålinger. En gruppe klagerere mente DR's dækning var for poppet og efterlyste bl.a. *".. valgaften som i gamle dage"*.

DR's svar:

DR Nyheder svarede, at Søs Marie Serup var valgt, netop fordi hun som tidligere chef for Venstres pressetjeneste havde en unik indsigt i VK-regeringens politiske virke.

Derudover blev det pointeret, at hun hver dag fik modvægt fra en af Socialdemokraternes tidligere top-rådgivere, Morten Boje Hviid.

Hvad angik skattesagen svarede DR Nyheder, at det ikke var Ekstra Bladet eller B.T.'s presseetik, der skulle bestemme, hvad DR bragte. Det redaktionelle valg var at vente, til egne journalistiske kriterier om væsentlighed var opfyldt. Det skete, da Lars Løkke forlangte en undersøgelse af, hvordan private oplysninger fra SKAT kunne lækkes til pressen.

På klager om brugen af *Epinion* blev der svaret, at DR havde valgt kun at bruge *Epinion*, fordi man havde indgående kendskab og tillid til instituttets metoder, og fordi man mente, at flere institutters resultater blot ville øge forvirringen. Man lovede dog at blive bedre til at understrege den statistiske usikkerhed.

Til klager over den "poppede" valgdækning fremhævede man, at der var lagt vægt på at komme så tæt på samfundsudfordringerne, på partierne og på partilederne som muligt med det formål, at vælgerne selv kunne tage stilling frem til valget. Også valgaftenen blev forsvaret og forklaret: Det var vurderingen, at de allerfleste seere hellere vil se partiledernes taler i stedet for gennemgang af tal fra forskellige valgkredse. I dag findes alle tal let tilgængeligt på tekst-tv, dr.dk og mange andre web-sider, hvor en del seere følger med, samtidig med de ser talerne i tv.

Konsekvens og opfølgning:

Overordnet set er DR Nyheder (i al ydmyghed) godt tilfreds med valgdækningen. Man henviser til, at det på flere planer lykkedes at give vælgerne mulighed for at få

nuanceret og uafhængig viden om de vigtigste samfundsspørgsmål, om partiernes holdninger, og om partiledernes ageren i valgkampen. Ressourcerne blev brugt på research på substansen, på mange originale journalistiske historier og på at være tæt på partilederne og partiernes valgkamp i det hele taget.

Det var på forhånd et mål at gå kritisk til kandidaterne og deres politiske udspil, hvilket kan have været medvirkende til, at seerne har opfattet debatter og indslag partiske. Heldigvis fordeler klagerne over dette sig nogenlunde lige på rød og blå blok. Hvad angår valgaftenen, så erkender man, at der ikke blev bragt resultater nok. Resultaterne var holdt til de store kredse, og der skal fremadrettet gøres mere ud af at dække resultaterne lokalt. Ikke nødvendigvis ved oplæsning af alle resultater som tidligere, men f.eks. ved at finde metoder til at fokusere på de enkelte regioners resultater. I øvrigt skal der også fortsat udvikles på mulighederne på andre platforme end tv – f.eks. på nyhedsapplikationen til mobiltelefoner og på dr.dk og TTV. På næste valgaften vil man gerne dække både fester, taler og resultater på en gang.

Liberal Alliance i *Mød Partierne*

Baggrund:

Da Liberal Alliance den 30. august 2011 gæstede valgprogrammet *Mød Partierne* udløste det valgdækningens største klagestorm, med mere end 200 klager – primært fra partiets tilhængere. I udsendelsen blev partiformand Anders Samuelsen og politisk ordfører Simon Emil Ammitzbøll udspurgt af journalist Jens Olaf Jersild. I sidste del af interviewet opstod der et mundhuggeri om de tal for dansk økonomi, som Liberal Alliance havde brugt i sin valgkamp. Mere end 150 af klagerne mente, at interviewet havde været tendentiøst og at partiets talsmænd var blevet afbrudt urimeligt meget.

DR's svar:

DR svarede, at kritiske interviews på tv kan virke voldsomme, men at interviewet på ingen måde var udtryk for en særlig partiskhed. Spørgsmålene til Liberal Alliance havde udelukkende til formål at få de to politikere til at svare uddybende og fyldestgørende – og modgå at de undlod at svare på kritik.

Konsekvens og opfølgning:

DR har oplyst, at reaktionerne på udsendelsen er indgået i den løbende efterkritik og evaluering af valgdækningen. Heri indgik også den kritiske klumme, som lytternes og seernes redaktør skrev om debatformen.

DR's samlede dækning af tragedien i Norge

Baggrund:

DR modtog mere end 100 klager over den samlede dækning af terrorangrebet i Norge den 22. juli 2011 og de begivenheder, der fulgte i måneden efter. Ca. en fjerdedel af klagerne handlede om dækningen lige efter terrorangrebet, hvor der skete en række fodfejl. F.eks. fik en journalist sagt Stockholm i stedet for i Oslo og udtalen af Utøya varierede. Desuden blev der klaget over, at der ikke blev sendt om terrorangrebet på DR1 med det samme. Da DR sidenhen sendte mindehøjtidelighed fra Oslo, blev der klaget over et gult bånd med nyheder, der kørte hen over skærmen og over at transmissionen blev afbrudt for at sende *TV-Avisen*. En del klagede i øvrigt, da DR i radioen afbrød et minuts stilhed for ofrene for at informere om, hvorfor radioen var stille. De øvrige klager gik primært på, at man ikke burde give Anders Behring Breivik så megen opmærksomhed.

DR's svar:

DR forklarede, at første prioritet når noget sådant sker, er at sende et hold af journalister af sted, som kan servicere DR's brugere. Man valgte at sende erfarne kræfter af sted, men især i de første timer og dage var presset på de udsendte journalister voldsomt. Nogle gange går det stærkt – også FOR stærkt. Og derfor beklagede man også fejl og fortalelser.

Man sendte ikke fra starten på DR1, da nyhedskanalen DR Update stort set konstant sendte om angrebet, og var i luften med billeder fra Oslo kun få minutter efter angrebet. På DR1 henviste man til DR Update og sendte en række ekstra udsendelser og udvidede udgaver af *TV-Avisen*.

Omkring mindehøjtideligheden beklagede man det gule nyhedsbånd - det blev fjernet undervejs i transmissionen. Man beklagede også, at man valgte at sende *TV Avisen* kl. 12.00 og dermed ikke fik de sidste minutter af mindemessen med. Om afbrydelsen af

et minuts stilhed i radioen forklarede man, at man uden muligheden for billeddækning var nødsaget til kort at forklare lytterne, hvad der blev rapporteret fra.

Man beskrev i øvrigt, at DR Nyheder havde truffet en række usædvanlige, etiske valg i dækningen, fordi sagen var helt ekstraordinær. Man vurderede f.eks., at man ville vise med fotos, at den anholdte var en blond nordmand, ligesom man viste billeder af ham i uniform – for at videreformidle hans selvopfattelse. På samme måde valgte man også at vise noget af Breiviks manifest, selvom nogle mente man dermed hjalp gerningsmanden med at få sit budskab ud.

Konsekvens og opfølgning:

DR Nyheder erkender, at man ikke dækkede terrorangrebet i Norge godt nok. Man havde ikke det fornødne beredskab til at dække så stor og alvorlig en begivenhed hurtigt og grundigt nok – især fordi det skete midt i sommerferien. Det er taget meget alvorligt og der er derfor efterfølgende lavet en helt ny beredskabsplan med klarere kommandoveje og beslutningsprocesser. Det skal også fremadrettet sikre et stærkt samarbejde DR's afdelinger imellem.

P1 Morgen og Nyhedskonsulenterne

Baggrund:

I oktober 2011 indførte man *Nyhedskonsulenterne* som et dagligt humoristisk indslag i *P1 Morgen*. Nyhedskonsulenterne Anders Lund Madsen og Omar Marzouk skiftedes til at tilføje skæve kommentarer og synsvinkler på dagens nyheder nogle minutter et par gange i løbet af den tre timer lange morgenflade. Op mod 150 lyttere klagede over konsulenternes kommentarer, som de bl.a. beskrev som ligegyldige, platte og umorsomme. Derudover modtog DR omkring 20 klager over, at tonen på *P1 Morgen* generelt var blevet mere poppet og præget af mindre seriøsitet. Rundt regnet samme antal henvendelser kom fra lyttere, som gav udtryk for, at de var glade for dagens humoristiske indslag.

DR's svar:

P1 Morgen er fortsat den seriøse, aktuelle og substantielle radiofoniske morgenavis, men man vil - ligesom de traditionelle morgenaviser - også gerne have en "bagside"

med en lidt tankevækkende og munter start på dagen. Det har man tidligere gjort med andre satireprogrammer og nu blev konceptet med de cirka tre minutters satiriske bud på dagens avislæsning ved hhv. Omar Marzouk og Anders Lund Madsen prøvet af.

Om kritikken for en mere poppet stil på *P1 Morgen*, svarede man, at det muligvis kunne hænge sammen med oplevelsen af, at de to værter i studiet arbejder med at få deres samspil til at udvikle sig og blive mere dynamisk - men altid vedrørende sagen og emnet og ikke privat eller poppet.

Konsekvens og opfølgning:

Da klagerne begyndte, valgte man at gå i gang med at justere på satireforsøget, så det kom til at passe bedre ind i morgenfladen. Blandt andet beklagede flere lyttere sig over, at det generede dem, at de humoristiske bidrag lå helt op til Radioaviserne. Derfor blev *Nyhedskonsulenterne* rykket til midt ind i fladen. Og de små bidrag blev desuden reduceret fra 3 til 2 gange pr morgen. *Nyhedskonsulenterne* stoppede med udgangen af 2011.

FM-ændringer og Morgenandagten

Baggrund:

Da DR mistede en FM-frekvens pr. 1. november 2011, blev P1 og P2 lagt sammen på FM-båndet så P1 havde kl. 6.00 til 18.00 og P2 de efterfølgende 12 timer. P1 og P2 kan høres som fulde kanaler på DAB og på dr.dk og i de fleste kabelpakker.

Op til og lige efter sammenlægningen er der kommet mere end 80 klager fra lyttere, der enten savner P1 eller P2 og ikke ønsker at investere i en DAB-radio til hjemmet eller bilen. Flere er generelt utilfredse med, hvordan DR prioriterede sammenlægningen af FM-båndet og mener typisk, at DR lefler for de yngre. Andre henvender sig angående specifikke programmer, som f.eks. *Morgenandagten* på P2 der er flyttet helt over på DAB og DR2 efter 1. november. Netop denne ændring har også ført til flere større underskriftindsamlings.

DR's svar:

I svarene har DR understreget, at det er det seneste medieforlig, der har medført, at DR nu har en FM-kanal mindre. Den nye kanalstruktur – herunder de 10 DAB-kanaler

– er tilrettelagt efter at begrænse ulemperne mest muligt for DR's lyttere og for samtidig at benytte lejligheden til lanceringen af nye og indholdsmæssigt stærkere DAB-kanaler, der kendetegnes ved levende værter og formidling. Derudover er det blevet understreget, at man fremover også kan følge *Morgenandagten* på DR2.

Konsekvens og opfølgning:

DR har opprioriteret informationsindsatsen om de digitale kanaler og om de nye sendetidspunkter for adskillige programmer. Samtidig er der blevet lavet en større informationskampagne omkring morgenandagten – bl.a. med radiospots og med udsendelse af 175.000 flyers, der fortæller om de fem forskellige måder, hvorpå man nu kan høre morgenandagten. Hertil hører, at andagten nu også sendes på langbølge.

Problemer med DAB-signalet

Baggrund:

Op til sammenlægningen af P1 og P2 på FM-båndet den 1. november, førte DR en kampagne for at gøre så mange lyttere som muligt opmærksomme på, at alle DR's ti radiokanaler kunne høres døgnet rundt på DAB.

I november var der alene via *Kontakt DR* omkring 30 der klagede over manglende DAB-signal i deres lokalområde. Andre klagede over, at DAB-signalet var så ujævnt, at det var svært at høre DAB i bilen.

DR's svar:

DR er politisk pålagt, at der er "*praktisk taget fuld udendørs- og indendørsdækning*". Det lever DR's DAB-kanaler op til med en dækning, der stort set svarer til FM-dækningen. Når DAB-dækningen alligevel nogle steder kan opleves som dårligere end FM, kan det bl.a. skyldes kvaliteten af den enkelte DAB-modtager og dens antenne.

Konsekvens og opfølgning:

DR vil fortsat kommunikere til lytterne, at DAB-signalet er mere afhængigt af god modtagelse end FM-signalet er, og at det derfor ofte kan betale sig at rykke antenne og modtager lidt rundt. Nærmere information kan bl.a. findes på

dr.dk/omdr/digitalradio hvor man bl.a. kan tjekke dækningsstatus i sit lokalområde og har mulighed for at kontakte DR med tekniske spørgsmål.

Broen kun online i 7 dage

Baggrund:

Den dansk-svenske spændingsserie *Broen* blev produceret i samarbejde med bl.a. SVT og en henholdsvis dansk og svensk producent. I kontrakten havde DR erhvervet retten til at have de enkelte episoder liggende tilgængelige på dr.dk i syv dage. DR fik sammenlagt mere end 150 henvendelser fra seere, der forgæves havde ledt efter tidligere episoder på DR NU. Flere klagere mente, at DR i kraft af medielicensen var forpligtede til at have serien liggende i de sædvanlige fire uger.

DR's svar:

DR svarede, at man af rettighedsmæssige årsager kun havde *Broen* liggende på dr.dk (DR NU) i syv dage og at de forrige afsnit derfor ikke længere var tilgængelige.

Konsekvens og opfølgning:

DR forsøger altid at erhverve rettighederne til 30 dage on-demand streaming på nettet. Imidlertid er det ikke altid muligt p.gr.a andre rettighedsaftaler. Endvidere kan der være økonomiske hensyn.

Ved de enkelte udsendelser på DR NU står der i dag angivet, hvor længe udsendelsen er tilgængelig og i listeform "advares" der om, hvilke programmer der snart udløber. Hvis DR ikke har rettighederne til en udsendelse, som brugerne forventer at kunne streame, er det vigtigt, at forklaringen herom er let tilgængelig på DR NU. Derfor vil det i redesignet af DR NU i indholdsoversigter, programlister og tv-programoversigter klart fremgå, hvorvidt DR har rettigheder til at vise programmet på nettet.

Manglende undertekster på *Broen*

Baggrund:

Da DR den 5. oktober 2011 sendte 2. afsnit af den dansk-svenske serie *Broen*, manglede de danske undertekster de første ti minutter. DR modtog sammenlagt mere

en 40 klager fra seere, der havde problemer med at forstå, hvad der blev sagt. Flere klagede over, at DR ikke stoppede afsnittet (og startede forfra når problemet var løst), men i stedet for lod det fortsætte.

DR's svar:

DR beklagede de manglende undertekster på de første 10 minutter og forklarede, at det skyldtes tekniske årsager. Det fremgik også af klagesvaret, at episoden ville være fuldt tekstet, når den blev genudsendt på DR1 den 9. oktober og igen på DR HD den 12. oktober.

Konsekvens og opfølgning:

Det kan i situationen være svært at vurdere, hvornår et teknisk problem kan være løst. Derfor er det svært at gardere sig helt mod disse situationer.

Julekalenderen sendes for sent

Baggrund:

I december 2011 genudsendte DR den klassiske julekalender *Nissebanden i Grønland*. Et par hundrede småbørnsforældre klagede over, at kalenderen først blev sendt kl. 19.30 på DR1. Klagerne mente, at sendetidspunktet var helt håbløst, da deres små børn umuligt kunne holde sig vågne til så sent. At DR ville løse problemet med at genudsende gårsdagens afsnit på Ramasjang kl. 17.30, stemte ifølge klagerne meget dårligt overens med, at der var tale om en julekalender.

DR's svar:

DR forklarede, at man var opmærksom på, at 19.30 var sent for de mindre børn i hverdagen, men at erfaringen samtidig viste, at det først var ved 19.30-tiden, at forældrene havde tid til at sidde og se afsnittet sammen med deres børn.

Sendetidspunktet skyldtes derfor, at DR ønskede at samle hele familien til årets familiejulekalender.

DR understregede samtidig, at det for dem der ikke kunne holde sig vågne til 19.30, var muligt (hele dagen) at se dagens afsnit online.

Konsekvens og opfølgning:

DR1 vil også fremover prioritere julekalendere for hele familien og vil derfor fastholde et sendetidspunkt, hvor familien har mulighed for at samles. Der vil, også fremover, være mulighed for at se genudsendelser på andre tidspunkter på DR1 og Ramasjang – og på dr.dk/nu hele døgnet. Desuden arbejdes der på at give de mindste børn et dagligt jule-tilbud på Ramasjang.

Margaret Lindhardt og *Giro 413*

Baggrund:

Da DR den 17. oktober 2011 offentliggjorde, at den populære *Giro 413*-vært, Margaret Lindhardt, ikke længere skulle bestyre programmet fra nytår, udløste det mere end 50 klager via *Kontakt DR* og mange vrede indlæg på debatsider. Klagerne var uforstående overfor, at *Giro 413* skulle moderniseres og henviste til deres store tilfredshed med, hvordan Margaret Lindhardt havde bestyret det populære program.

DR's svar:

DR forklarede, at det var almindelig praksis at skifte vært med mellemrum og at det var sket utallige gange i løbet af de 60 år, *Giro 413* havde eksisteret. Det blev understreget, at Margaret Lindhardt havde gjort det godt og ville være at finde på P5 i et nyt program. DR forsikrede, at det ikke var planen at ændre *Giro 413* radikalt.

Konsekvens og opfølgning:

Det kan ikke undgås, at DR også fremover kommer til at flytte værter fra programmer og kanaler mod deres ønske. Men DR skal sikre, at værterne løbende informeres om fremtidsplanerne, så de ikke - som i denne situation – føler, at de ikke har fået ordentlig besked om, hvad der skal ske.

***Disney Sjov* aflyst på grund af valget**

Baggrund:

Da daværende statsminister Lars Løkke Rasmussen fredag den 26. august udskrev folketingsvalg, valgte DR at aflyse en række programmer for at gøre plads til en

intensiv valgdækning. Et af de programmer, der måtte vige pladsen for valget var *Disney Sjov* på DR1. Alene via *Kontakt DR* fik det mere end 40 vrede forældre til at klage over, at DR altid lod store mediebegivenheder gå udover børneprogrammerne.

DR's svar:

DR forklarede, at DR ved store begivenheder - som f.eks. udskrivelsen af et folketingsvalg - forbeholdt sig retten til at ændre i programlægningen og at DR så det som en del af sine public service-forpligtelse at dække valget intensivt.

Det blev understreget, at *Disney Sjov* netop ikke blev aflyst, men bare flyttet til søsterkanalen DR2 - hvilket både en speak og en såkaldt crawl-tekst på DR1 gjorde opmærksom på.

Konsekvens og opfølgning:

Sammenstødet er uundgåeligt og der kunne næste ikke gøres mere for at fortælle om denne pludselige - men helt relevante - programændring. *DR Medier* er fuldt opmærksom på, at især flytningen af børneprogrammer som *Disney Sjov* kan skuffe seerne, fordi programmet er et fast fredags familie-ritual, og at der derfor skal være særlige grunde til at flytte det.

Returkampen mellem Panathinaikos og OB

Baggrund:

Mere end 300 fodboldfans bestormede DR med klager, da DR (efter at havde vist OB's første Champions League kvalifikationskamp på DR1) ikke planlagde at vise den efterfølgende returkamp i Athen mellem OB og Panathinaikos. Da der sidst i juli opstod et rygte om, at DR rent faktisk havde rettighederne til kampen, men hellere ville vise en genudsendelse af *Kender du Typen*, eskalerede klagerne.

DR's svar:

I sit første svar forklarede DR, at man havde købt rettighederne til den første kamp af OB, men at det var Panathinaikos, der havde rettighederne til returkampen. Samtidig understregede DR, at seertallene til den første kamp havde været lavere end til de programmer, DR1 sædvanligvis viser en tirsdag kl. 20.00.

Konsekvens og opfølgning:

På grund af de mange klager, gjorde DR et nyt forsøg på at byde på kampen. Det lykkedes at købe rettighederne og kampen blev sendt på DR HD den 2. august med 190.000 seere.

Rygter om lukningen af Unga Bunga på P3

Baggrund:

Den 9. november 2011 fremgik det af en overskrift på ekstrabladet.dk, at DR ville lukke det populære musikprogram *Unga Bunga*. I artiklen forklarede DR's redaktionschef, at der fra nytår skulle sendes superligafodbold på P3 fredag aften og *Unga Bunga* sandsynligvis ville fortsætte på P6 eller blive flyttet til et andet tidspunkt. Det medførte en massiv klagestorm direkte til DR (179 klager) via en Facebook-gruppe med ca. 7.500 medlemmer. Fansene lagde vægt på, at programmet var uden sidestykke i det danske radiolandskab.

DR's svar:

DR takkede den 11. november for opbakningen til programmet og beklagede, at historien var kommet forkert ud. DR forklarede, at P3 i 2012 vil sende superligafodbold fredag aften kl. 19.00 på P3 og at *Unga Bunga* derfor ikke længere kan sende fra kl. 18.00. Programmet vil derfor i 2012 blive sendt fredag fra 21.00 til 24.00. Denne melding stoppede klagerne.

Konsekvens og opfølgning:

Forløbet viste, hvor hurtigt rygter nu kan spredes via netnyheder og sociale medier. Det gør det ekstra vigtigt med hurtig og præcis information.

Hundeparken lukker

Baggrund:

Da forummet *Hundeparken* på dr.dk blev endeligt lukket den 17. oktober 2011, udløste det over en snes klager fra unge brugere, der mente, at DR begik en stor

fejl. Flere af brugerne forklarede, hvilken betydning *Hundeparken* havde haft for dem gennem årene og hvordan forummet havde hjulpet dem, når de havde det svært.

DR's svar:

DR forklarede, at man havde valgt at samle alle sine kræfter omkring én satsning til unge i skikkelse af DR MAMA, som udkommer på både TV, radio og nettet. Det betyder, at DR har valgt at lukke *Hundeparken* og en række andre produkter.

Konsekvens og opfølgning:

Flere opfordrede DR til at lade frivillige fortsætte *Hundeparken*. Det er kompliceret rent juridisk, ophavsretmæssigt, teknisk, m.m. og det undersøges stadig, hvorvidt det overhovedet er en farbar vej.

b. Gengangere

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

- Klager over egenreklamer er udgået efter at have været omtalt i 1. hv. 2005 og 2. hv. 2011.
- Klager over DR's pakkeleg er heller ikke at finde blandt gengangerne efter at have været omtalt i 2. hv. 2005, 2. hv. 2006, 2. hv. 2007 og 2. hv. 2010.
- Klager over mangelfulde playlister er fra 2011 ikke længere blandt gengangerne efter at have været omtalt i alle rapporter siden 2006.
- Klager over manglende tekstning er ligesom de to foregående halvår ikke længere blandt gengangerne (de manglende undertekster på *Broen* ses som et enkeltstående tilfælde, hvorfor sagen er placeret blandt de nye temaer).

Voldsomme effekter og manglende hensyn til børn i programlægningen

Det samlede antal klager er uændret højt – og omfatter typisk voldsomme billeder og groft sprog. Eksempelvis gav det klager, da *21 Søndag* uvarslet viste billeder af Gaddafis tilfangetagelse og død (redaktionen beklagede senere den manglende varsling). To tredjedele af klagerne handlede om manglende hensyn til børn. F.eks. fik

det flere til at klage, da Ramasjang dækkede tragedien i Norge. Samme kanal fik kritik for animationszombiefilmene, *Cyklernes nat*. Klagerne over voldsomme effekter i "børnetid" er steget lidt – ofte fordi mindre børn har set programmer henvendt til større børn.

(Emnet er omtalt i alle rapporter siden 1. hv. 2005)

Genudsendelser

DR har via *Kontakt DR* modtaget 36 klager over omfanget af genudsendelser. Det er mere end halvering i forhold til forrige halvår. Der klages særligt over serier, der genudsendes igen og igen og når DR ikke har markeret tydeligt nok, at der er tale om en genudsendelse. Faldet i klagerne kan skyldes, at de faldende genudsendelsesprocenter rent faktisk er slået igennem i klagerens oplevelse af DR og at det øgede antal DR-kanaler gør genudsendelser mere acceptable.

(Emnet er omtalt i alle rapporter siden 1. hv. 2005)

Problemer med at høre hvad der bliver sagt

Der er stadig mange, der har problemer med at høre, hvad der bliver sagt. Ligesom i 1. hv. 2011 centrerer klagerne sig primært omkring forstyrrende underlægningsmusik. DR-serien *Kyst til Kyst* står for halvdelen af klagerne.

Underlægningsmusik i *TV-Avisen* er omtalt særskilt nedenfor.

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

Underlægningsmusik i TV-Avisen

Da *TV-Avisen* i september 2010 ændrede design, kom der mere end 100 klager over, at underlægningsmusikken gjorde det svært at høre, hvad der blev sagt i indslagene *Danmark i dag* og *Verden i dag*. Mængden af klager har siden da ligget på mellem 5 og 10 om måneden, men er steget i 2. halvår af 2011.

TV-Avisen er meget opmærksom på klagerne over baggrundslyd. Efter en stigning i antallet af klager, blev lyden dæmpet kraftigt fra og med december. Samtidig er der sat en række initiativer i gang for at finde den optimale løsning – herunder en test i fokusgrupper af lyd, speak og andre elementer i januar 2012 samt en række mere overordnede undersøgelser af oplevelsen af lyd og forståelighed.

(Emnet er omtalt i 2. hv. 2010 og 1. hv. 2011)

Dårligt sprog

Klager over sprogfejl er faldet, men alene via *Kontakt DR* er der kommer over 80 klager vedr. stavefejl, slagfejl og syntaksfejl i artikler på tekst-tv og dr.dk samt over forkert udtale.

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

Streaming af billeder og lyd på dr.dk

Der er stadig et betydeligt antal klager over problemer med streaming på dr.dk (ca. 350 via *Kontakt DR*). På tv-siden drejer klagerne sig primært om, at programmerne "buffer" eller ikke ligger klar som lovet. DR valgte f.eks. at offentliggøre den kommende uges afsnit af dramaserien *Borgen* på dr.dk, hvilket flere gange medførte en overbelastning af DR NU søndag aften. Siden sammenlægningen af P1 og P2 på FM 1. november, er der kommet en mindre stigning i klager over DR's netradio – denne stigning skyldes sandsynligvis, at antallet af radiolyttere på dr.dk også er steget markant. Derudover modtages fortsat snesevis af klager over problemer med podcasting.

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

Afviklingsproblemer for radio og tv

Via *Kontakt DR* alene er der i halvåret kommet 112 klager over udfald i billede og lyd for enten tv eller radio. På radiosiden har der i en længere periode været lokale problemer med udfald på P4. For tv har der bl.a. været klager over, at *Nissebanden i Grønland* blev sendt i et forkert format, således at en uforbeholden stor del af skærbilledet bestod af en sort ramme.

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

Manglende programinformation og ændring af sendeplanen

Mængden af klager over manglende programinformation og ændringer af sendeplanen er uændret siden 1. hv. 2011. Igen er det programændringer grundet aktualitetshensyn, der er den primære årsag til de mange klager (se også omtalen af *Disney Sjøv* under nye klagetemaer). Der klages også jævnligt, når seere føler sig dårligt informeret om, at DR har ændret sendetidspunktet for en serie.

(Emnet er tidligere omtalt i 1.hv. 2005, 1.hv. 2006, 1. hv. 2007, og fra 1. hv. 2008 til 1. hv. 2010, 1. hv. 2011)

Nedlægning og omlægning af DAB-kanaler

I oktober 2010 begyndte DR som aftalt at nedlægge en række DAB-kanaler for at gøre plads til kommercielle radioudbydere på det digitale sendenet. Samtidig er de rene musikkanaler løbende blevet erstattet af færre men værtsbårne musikkanaler. Ændringerne og sammenlægningerne er nu ved at være afsluttet. Antallet af klager er faldet i forhold til de to tidligere halvår, men i november kom en ny stigning (77 klager registreret via *Kontakt DR*) på grund af lukningen af *DR Klassisk* og *DR Dansktop*.

(Emnet er omtalt i 2. hv. 2010 og 1. hv. 2011)

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 bilag 2. 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.

a. Pressenævns sager

I 2. halvår af 2011 afsagde Pressenævnet kendelser i fem DR-sager. I fire sager blev der udtalt kritik af DR. To af de fire sager havde været behandlet af lytter- og seerredaktøren, før de blev indbragt for nævnet. Nævnet nåede i begge tilfælde til samme kritik, som den der indgik i redaktørens indstilling til generaldirektøren. Dog tilføjede nævnet i en lægesag (med stemmerne 3-1) sin kritik af DR's konkrete brug af skjult kamera.

Herudover var den væsentligste forskel, at Pressenævnet ikke fandt, at DR havde offentliggjort sin egen konklusion (og beklagelse) tilstrækkelig tydeligt. Derfor blev DR pålagt at oplæse "næserne" i en udsendelse.

Den ene af disse sager var også nævnt i rapporten fra 1. halvår 2011 (Ole Sippel-sagen fra *Jagten på de røde lejesvende*). Den anden omhandlede et indslag om screening for brystkræft i *21 Søndag*.

Klage fra Ole Sippel over DR2-serien *Jagten på de røde lejesvende* - sendt første gang den 19. september, 26. september og 3. oktober 2010.

Afgørelse den 3. august 2011. Delvis kritik.

Efter afslutningen af lytter- og seerredaktørens klagebehandling, klagede Ole Sippel videre til Pressenævnet. Nævnets flertal afviste de fleste klagepunkter men gav Sippel medhold i, at han burde have haft mulighed for at modgå beskyldninger fra fhv. pressechef Michael Kristiansen. På den baggrund konkluderer nævnet:

"Pressenævnet finder, at det af hensyn til nye seere var hensigtsmæssigt, at Danmarks Radio redigerede udsendelsen. Seere af det oprindelige program 3, kan imidlertid ikke forventes på ny at se udsendelsen eller på anden måde blive gjort bekendt med det kritiserede forhold, hvorfor disse seere ikke har fået tilstrækkelig mulighed for at blive opmærksom på forholdet, som derfor - i tillæg til den redigerede udsendelse - burde være bragt som en særskilt nyhed. I medfør af medieansvarslovens § 49 pålægger Pressenævnet herefter den ansvarshavende redaktør af DR2 at offentliggøre følgende:

"Speak: I oktober 2010 bragte DR2 udsendelsesrækken "Jagten på de røde lejesvende 1-3". Udsendelsen ville afdække, om DRs programmer i de sidste 40 år har været farvet af venstreorienterede synspunkter. I udsendelsen blev en række af DRs tidligere medarbejdere beskyldt for sådanne synspunkter. Tidligere udenrigskorrespondent, [Klager], blev blandt andet beskyldt for at have lavet antikrigsreportage i sin dækning af Irak-krigen, og at Danmarks Radios dækning derved adskilte sig fra andre kanalers nyhedsdækning. [Klager] har klaget til Pressenævnet over ikke at have fået lejlighed til at imødegå beskyldningerne, som han finder uden hold i virkeligheden. Pressenævnet har udtalt kritik af Danmarks Radio for ikke at give [Klager] mulighed for at imødegå beskyldningerne i fornødent

omfang. Hans svar fremgik ikke af udsendelsen. Danmarks Radio har derfor tilsidesat god presseskik."

(Denne kendelse kunne også læses i halvårsrapporten fra 1. halvår 2011)

Klage over *Kontant: Fusk med Fisk* på DR1 den 7. juni 2011.

Afgjort den 12. september 2011. Kritik af DR.

Den 7. juni 2011 handlede forbrugermagasinet *Kontant* om mobile fiskeforhandlere, der ikke overholder dørsalgsloven og fødevarelovgivningen generelt. I programmet indgik et interview med forbrugerombudsmanden, hvor det stigende antal klager illustreres med en bunke sager vedr. dørsalg.

Et omslag med "*Klage 11/01675, Din Fiskemand, Hirtshals, dørsalg*" lå synligt øverst i bunken - på forsiden af sagsakterne kunne man læse navnet på anmelderen og den anmeldte. Efterfølgende klagede Din Fiskemand over, at det i *Kontant* fremstod som om Din Fiskemand allerede var dømt for at bruge ulovlige metoder og over at hans navn fremgik tydeligt i udsendelsen, uden at han havde haft mulighed for at kommentere på sagen. Efter at redaktionen havde afvist kritikken af den seks sekunder lange sekvens, ankede klager sagen til Pressenævnet.

Nævnet udtalte kritik af DR og pålagde *Kontant* at bringe nedenstående meddelelse: "*En fiskeforhandler, Din Fiskemand fra Hirtshals, har klaget til Pressenævnet, der har pålagt os at bringe følgende meddelelse:*

Af billedsiden til indslaget blev vist billeder fra Forbrugerombudsmandens kontor. En forbruger havde klaget over Din Fiskemand, og der lå derfor et sagsomslag med påskriften "Din Fiskemand, Hirtshals". Det skal præciseres, at der ikke var truffet afgørelse i den pågældende sag, og det var således ikke afgjort, om Din Fiskemand havde overtrådt forbuddet i dørsalgsloven. Pressenævnet har udtalt kritik af Danmarks Radio for billedillustrationen og pålagt os at bringe denne meddelelse. Hele kendelsen fra Pressenævnet kan læses på nævnets hjemmeside: Pressenaevnet.dk"

Klage over indslaget "*Telefonsælger til lav løn*" i *21 Søndag* den 22. maj 2011.

Afgjort den 4. oktober 2011. Afvist.

Den 22. maj 2011 bragte *21 Søndag* et indslag om danske unge, der var taget til den spanske solkyst for at arbejde i et callcenter. Flere af de medvirkende fortalte, at de forhold der mødte dem i Spanien, ikke levede op til de lønforhold og

arbejdsbetingelser de var blevet lovet hjemmefra. Efterfølgende klagede ejeren af callcenteret til Pressenævnet. Han mente, at DR i flere tilfælde havde fremsat urigtige påstande og ikke havde udøvet den nødvendige kildekritik overfor de medvirkende. Pressenævnet medgav, at DR *"kunne have præciseret, at [virksomheden] Ikke har sager hos hverken danske eller spanske fagforeninger, men at udeladelsen heraf ikke kan medføre kritik"*. Nævnet mente også, at DR burde have oplyst klager om sendetidspunktet for indslaget, men at der ikke var grundlag for kritik, idet DR allerede havde beklaget denne fejl. Samlet mente Pressenævnet ikke, at der var tilstrækkeligt grundlag for genmæle, da klager allerede i indslaget havde kommenteret på flere af kritikpunkterne.

Klage over indslag i *Aftenshowet* den 8. august 2011.

Afgjort den 5. december 2011. Kritik af DR.

Den 8. august bragte *Aftenshowet* et interview med en far, hvis søn nu boede i Østrig hos sin mor. Under interviewet så man billeder af drengen, der blev omtalt med fornavn. Af interviewet fremgik det, at faren havde den fulde forældremyndighed, at moren havde bortført sønnen og at faren nu kun så sønnen under meget kontrollerede forhold i Østrig. Efterfølgende klagede moren til Pressenævnet. Den 6. september bragte *Aftenshowets* hjemmeside en beklagelse, hvoraf det fremgik, at oplysningerne burde have *"været forelagt moderen inden udsendelsen"*. Den 7. november fortalte *Aftenshowet* i aftenens udsendelse, at alle oplysninger i interviewet var korrekte, men at det var beklageligt, at moren ikke havde haft mulighed for at komme med sin kommentar og at *Aftenshowet* efterfølgende havde givet hende netop denne mulighed, som hun havde takket nej til og at sagen nu blev behandlet i Pressenævnet.

Pressenævnet pålagde i sin kendelse DR at offentliggøre følgende:

"Speak: Den 8. august 2011 bragte Aftenshowet et indslag om en forældremyndighedssag, hvor det blev sagt, at moren havde bortført den 4-årige søn, Oliver, til Østrig. Faren havde fået overført forældremyndigheden efter dansk ret, mens moren havde fået tillagt forældremyndigheden efter østrigsk ret. Moren har klaget til Pressenævnet, der har pålagt os at bringe følgende:

Danmarks Radio oplyste ikke i indslaget i Aftenshowet, at moderen efter dansk ret havde den fulde forældremyndighed over Oliver, da de flyttede til Østrig. Det er

således ikke dokumenteret, at der var tale om en bortførelse. Pressenævnet udtaler tillige kritik af Danmarks Radio for ikke at have kontaktet moren med henblik på at indhente hendes kommentarer og vurderinger inden udsendelsen. Hele kendelsen fra Pressenævnet kan læses på nævnets hjemmeside: pressenævnet.dk"

Klage over indslag i 21 Søndag den 14. november 2011. Afgjort første gang 1. november 2011. Den 2. december indvilligede Pressenævnet i at genoptage sagen, grundet en forveksling af begreberne "biopsi" og "resektion".

Afgjort igen den 14. december 2011. Kritik af DR.

21 Søndag bragte den 14. november 2010 et længere indslag om privatklinikkers undersøgelser for brystkræft. I præsentationen af programmet på dr.dk lød overskriften: "Læger vildleder kræftsyge kvinder". Den 26. januar 2011 klagede en af de omtalte læger. Lægen mente, at hans behandling af patienterne var fejlagtigt gengivet. Derudover mente han, at brugen af skjulte optagelser var urimelig. På grund af flere misforståelser og sagsbehandlingsfejl fik klager først et korrekt klagesvar den 24. juni. DR Nyheder beklagede det meget sene svar, men afviste klagens indhold. Klageren ankede afvisningen til lytternes og seernes redaktør. I sin indstilling af 23. august 2011 konkluderede redaktøren, at DR i betragtning af den hårde kritik i indslaget, burde have medtaget en oplysning om, at klager anbefalede "resektion" hos praktiserende speciallæge. I stedet oplyste indslaget blot, at lægen ikke foretog yderligere. Da klageren først havde henvendt sig til DR to måneder efter udsendelsen, indstillede redaktøren, at DR alene bragte en berigtigelse på dr.dk/nyheder, "Fejl og fakta"-sitet og 21 Søndags hjemmeside. På grund af DR Nyheders sagsbehandlingsfejl fik klageren mulighed for at gå videre med sagen til Pressenævnet. Nævnet pålagde i sin kendelse DR at offentliggøre følgende:

"Speak: Den privatpraktiserende speciallæge [Klager] har klaget til Pressenævnet over en udsendelse i november 2010 i 21 Søndag vedrørende brystkræft.

I udsendelsen blev hans ultralydsklinik "Klinik for Ultralydsscanning" blandt andet kritiseret for ikke at foretage biopsier i forbindelse med screening for brystkræft.

Pressenævnet har pålagt os at bringe følgende meddelelse:

Udsendelsen omtalte [Klager]s undersøgelser af en patient. I udsendelsen oplyste DR, at lægen efter at have foretaget en ultralydsscanning af patienten for brystkræft ikke foretog yderligere. Dette er ikke korrekt.

[Klager] anbefalede efter den seneste undersøgelse i august 2010, at patienten fik foretaget en biopsi. Dette fremgik af patientjournalen, som DR var i besiddelse af inden offentliggørelsen, og som i øvrigt blev refereret i udsendelsen. Pressenævnet har udtalt kritik af DR for ikke at bringe oplysningen i udsendelsen.

I udsendelsen brugte DR også skjult kamera. Det skete i forbindelse med en anden patients besøg hos [Klager]. Det var imidlertid unødvendigt at bringe optagelserne med skjult kamera for at påvise forholdene.

Nævnet har også udtalt kritik af DR for at offentliggøre optagelserne. Hele kendelsen fra Pressenævnet kan læses på nævnets hjemmeside: pressenaevnet.dk."

(Denne sag er tidligere behandlet af lytternes og seernes redaktør. Hans konklusion kan læses i det følgende afsnit.)

b. klagesager for lytternes og seernes redaktør

I samtlige 20 ankesager, som er afsluttet i andet halvår, blev indstillingen fulgt af generaldirektøren. Klagerne fik helt eller delvist medhold i syv sager. I alt havde klagerne en retlig interesse i fem af de tyve sager - og kunne altså også være gået til Pressenævnet. Kun en af disse fem (omtalte lægesag) blev i halvåret indbragt for nævnet.

Klage over indslag i TV-Avisen 18.30 den 11. juli 2011.

Afgjort den 17. august 2011. Afvist.

Den 11. juli 2011 bragt TV-Avisen 18.30 indslaget *Downs syndrom: De fleste vælger abort*. I indslaget medvirkede bl.a. en mor til et barn med Downs syndrom. Moderen brugte i beskrivelsen af dilemmaerne ord som "*holocaust*" og senere i indslaget "*etnisk udrensning*". Den 11. juli klagede en seer, der fandt sammenligningen med "*holocaust*" og "*etnisk udrensning*" grov og mente, at DR ukritisk lod de medvirkende angribe familier, der fravalgte børn med risiko for Downs syndrom. Den 12. juli afviste DR Nyheder klagen. Den 13. juli ankede klager sagen til lytternes og seernes redaktør.

Redaktøren konkluderede, at brugen af ord som "holocaust" og "etnisk udrensning" er voldsom, men lagde vægt på, at ordene ikke blev benyttet aggressivt eller anklagende mod de forældre, der fravælger børn med Downs syndrom. Indslaget beskrev derimod lødigt en række svære dilemmaer. På den baggrund blev klagen afvist.

Klage over indslag i 21 Søndag den 14. november 2010.

Afgjort den 23. august 2011. Delvist medhold.

21 Søndag bragte den 14. november 2010 et længere kritisk indslag om privatklinikkers undersøgelser for brystkræft. I præsentationen af programmet på dr.dk lød overskriften: "Læger vildleder kræftsige kvinder".

Den 26. januar 2011 klagede en af de omtalte læger (indslaget omtalte tre læger - se om en tilsvarende klage nedenfor). Lægen mente, at hans behandling var fejlagtigt gengivet. Derudover mente han, at brugen af skjulte optagelser var urimelig.

På grund af flere misforståelser og sagsbehandlingsfejl fik klager først et korrekt klagesvar den 24. juni. DR Nyheder beklagede det meget sene svar, men afviste klagens indhold. Den 27. juni ankede klager svaret til lytternes og seernes redaktør. I sin indstilling konkluderede redaktøren:

"I et længere indslag i 21 Søndag den 14. november 2010 blev det påvist, at både Sundhedsstyrelsen og fremtrædende overlæger i brystkirurgi var meget kritiske overfor private speciallægers screening for brystkræft ved hjælp af ultralyd.

Undersøgelsen med ultralyd bør ikke stå alene, var et af hovedargumenterne.

Fremstillingen i 21 Søndag var baseret på en grundig research og var i hovedsagen et forsvarligt indslag om et væsentligt emne.

I gengivelsen af en af patienthistorierne har udsendelsen imidlertid behandlet (klager) på en måde, der ikke lever op til DR's Programetik.

I betragtning af den alvorlige kritik, der rettes mod (klager) i sagen om patienten (M), er redaktionens gengivelse af historien således problematisk på et punkt. I

udsendelsen siges det, at (klager) forsikrer patienten om, at hun intet fejler og at intet er suspikt. Det burde på dette punkt være fremgået af udsendelsen, at (klager) efter den seneste undersøgelse af patienten i 2010 anbefaler yderligere undersøgelse.

(klager) skriver således i journalen: "Foreslår resektion hos praktiserende spec. læge i kirurgi efter henvisning fra egen læge".

Redaktionens begrundelser for at udelade denne del af (klagers) egen forklaring er i den konkrete situation ikke tilstrækkelige. Redaktionen henholder sig til, at en sådan form for henvisning er i strid med gældende retningslinjer. Men det er ikke en

tilstrækkelig begrundelse for at udelade oplysningen om henvisningen til yderligere undersøgelser. I forbindelse med en så stærk og personlig kritik som den der fremlægges i udsendelsen, skal der være et særligt omhyggeligt fokus på fairness. DR bør beklage den omtalte udeladelse overfor (klager). Det bør ske ved at gengive ovennævnte på dr.dk/nyheder. Det skal således omtales grundigt på DR Nyheders "Fejl og fakta"-side og på 21 Søndags egen side. Overskriften bør fastslå, at kritiserede lægers forsvar blev udeladt af 21 Søndag.

Den omtalte sekvens fra udsendelsen må ikke bruges i fremtidige DR-udsendelser uden at ovennævnte oplysning om patient-forløbet klart fremgår."

(Pressenævnets senere kendelse i samme sag er omtalt på s.27).

Klage over indslag i 21 Søndag den 14. november 2010.

Afgjort den 23. august 2011. Delvist medhold.

21 Søndag bragte den 14. november 2010 et længere kritisk indslag om privatklinikkers undersøgelser for brystkræft. I præsentationen af programmet på dr.dk lød overskriften: "Læger vildleder kræftsyge kvinder".

Den 4. februar 2011 klagede en af de omtalte læger over indslaget. Hun påtalte bl.a., at hun var blevet "frataget muligheden for at svare på de voldsomme, ærekrænkende beskyldninger." DR Nyheder besvarede først klagen den 11. marts 2011. Redaktionen beklagede det sene svar, men afviste samtlige klagepunkter. Lægen fastholdt klagen og bad den 1. april lytter- og seerredaktøren behandle sagen. Den 8. april 2011 valgte klager dog at gå til Pressenævnet med sagen. Den 6. juni 2011 afviste Pressenævnet klagen grundet overskredet tidsfrist. Den 7. juni 2011 genoptog redaktøren sagen.

I redaktørens indstilling hedder det: "I et længere indslag i 21 Søndag den 14. november 2010 blev det påvist, at både Sundhedsstyrelsen og fremtrædende overlæger i brystkirurgi var meget kritiske overfor private speciallægers screening for brystkræft ved hjælp af ultralyd. Undersøgelsen med ultralyd bør ikke stå alene, var et af hovedargumenterne.

Fremstillingen i 21 Søndag var baseret på en grundig research og var i hovedsagen et forsvarligt indslag om et væsentligt emne.

I gengivelsen af en af patienthistorierne har udsendelsen imidlertid behandlet (klager) på en måde, der ikke lever op til DR's Programetik. Det burde således være fremgået af udsendelsen, at (klager) mente, at Gittes tidligere kræftsygdom er væsentlig for forståelse af forløbet samt at (klager) ikke selv erkender nogen fejl.

Redaktionens begrundelser for at udelade den centrale del af (klagers) ' egen forklaring er i den konkrete situation ikke tilstrækkelige. Redaktionen henviser til, at lægerne på Herlev Sygehus ved hjælp af en biopsi mener at kunne fastslå, at det er den nye brystkræft, der har ført til de omfattende metastaser. Men det er ikke en tilstrækkelig begrundelse for at udelade (Klagers) egen forklaring. I forbindelse med en så stærk og personlig kritik som den der fremlægges i udsendelsen, skal der være et særligt omhyggeligt fokus på fairness og mulighed for at svare på kritikken. DR bør beklage den omtalte udeladelse overfor (klager). Det bør ske ved at gengive ovennævnte på dr.dk/nyheder. Det skal således omtales grundigt på DR Nyheders "Fejl og fakta"-side og på 21 Søndags egen side. Overskriften bør fastslå, at kritiserede lægers forsvar blev udeladt af 21 Søndag. Den omtalte sekvens fra udsendelsen må ikke bruges i fremtidige DR-udsendelser uden at ovennævnte oplysning om patient-forløbet klart fremgår."

Klage over brugen af ordet "grænsebomme" i DR's dækning af grænsekontrollen. Afgjort den 23. august 2011. Afvist.

Den 8. juli 2011 henvendte en bruger sig til DR og bad om en opgørelse over, hvor mange gange DR indenfor den seneste måned fejlagtigt havde benyttet ordet "grænsebomme" om regeringens grænsekontrol. Den 12. juli svarede DR Nyheder, at DR ikke opgjorde brugen af enkelte ord eller udtryk og at man var opmærksom på, at regeringen flere gange havde afvist, at der var tale om fysiske grænsebomme. Den 14. juli 2011 bad klageren lytter- og seerredaktøren behandle sagen fordi den var et eksempel på manipulation.

Redaktøren konkluderede, at en gennemgang i tilgængelige databaser ikke viste eksempler på, at sagen var dækket uden omtale af regeringens afvisning af, at der var tale om grænsebomme. Redaktøren indstillede derfor, at klagen blev afvist.

Klage over Hammerslag på DR1 den 17. maj 2011.

Afgjort den 23. august 2011. Delvist medhold.

I *Hammerslag* den 17. maj 2011 blev en ejendom i Rungsted vurderet. Forud for gættekonkurrencen fik sælgers ejendomsmægler mulighed for at komme med et par oplysninger om boligsalget. Her sagde mægleren bl.a., at boligen var solgt på 7 måneder og der havde været et prisnedslag på 675.000 kr..

Den 9. juni klagede en seer over udsendelsen, som han mente videregav forkerte oplysninger. Klager mente bl.a., at der var tale om et nedslag på hele 2.075.000 kr. og at udsendelsen herudover virkede som skjult reklame for ejendomsmægleren. Den 1. juli takkede DR for oplysningen, men afviste at fejlen krævede rettelse. Samme dag ankede klageren sagen til lytter- og seerredaktøren.

Redaktøren konkluderede i sin indstilling, at brugen af ejendomsmægler har redaktionel begrundelse i *Hammerslag* og derfor heller ikke kan betegnes som skjult reklame. Derimod fandt han, at oplysningerne om størrelsen på prisnedslaget i udsendelsen var klart vildledende. Redaktøren indstillede derfor, at fejlen skulle omtales og beklages på *Hammerslags* hjemmeside og yderligere "*.. beklages og rettes før en eventuel genudsendelse*".

Redaktionen besluttede herefter, at udsendelsen ikke kan vises mere.

Klage over krimiserien *Maria Wern* på DR1 søndag den 22. og 29. maj kl. 20.00.

Afgjort den 25. august 2011. Delvist medhold.

Kl. 20.00 søndag den 22. og 29. maj sendte DR1 krimiserien *Maria Wern: Stum sidder Guden*. Den 30. maj klagede en seer til DR, da hun mente serien havde været alt for voldelig og uhyggelig til at blive sendt på DR1 en søndag aften kl. 20.00. Den 10. juni 2011 afviste DR klagen med den begrundelse, at DR1 ikke kan appellere til alle DR's brugere hele tiden. Den 1. juli 2011 ankede klager sagen til lytter- og seerredaktøren. Redaktøren konkluderede, at der ikke var grundlag for helt at afskære DR fra at sende en serie som *Maria Wern: Stum sidder Guden* søndag aften kl. 20.00. Den var ikke voldsommere i sit udtryk end flere af de andre drama-serier, som DR det sidste par år har sendt søndag kl. 20.00. Med et sådant sendetidspunkt kræves imidlertid tydelig information, hvis serien er uegnet for børn. Derfor var det beklageligt, at DR hverken i en speak, i programoversigterne eller på dr.dk havde gjort opmærksom på, at denne serie faktisk var uegnet for børn. Redaktøren indstillede, at DR skulle "*tjekke sine procedurer omkring sådanne advarsler*".

Klage over artiklen "*For få fyraftensøl giver dårlig trivsel*" den 2. august 2011.

Afgjort den 30. august 2011. Afvist.

Den 2. august bragte DR artiklen "*For få fyraftensøl giver dårlig trivsel*" på dr.dk. Artiklen var en gengivelse af en artikel med samme overskrift fra Avisen.dk.

Baggrunden var en undersøgelse, der viste, at det svækker klimaet på arbejdspladsen, at danskerne kun sjældent deltager i sociale aktiviteter udenfor arbejdstiden. Den 2. august klagede sammenslutningen Hope Alkohol over artiklen, som de mente indirekte sagde, at alkohol skaber et bedre arbejdsmiljø. Redaktionen svarede, at artikeloverskriften ikke skulle tages bogstaveligt og at selve artiklen ikke satte alkohol i forbindelse med trivsel. Klageren bad herefter lytter- og seerredaktøren behandle sagen. Han konkluderede i sin indstilling:

"Overskriften og billedteksten må ses som et forsøg på at være morsom og afspejler kun dårligt artiklens samlede indhold. Selve artiklen er imidlertid en retvisende gengivelse af artiklen fra Avisen.dk. Der er ingen af de gengivne citater, der er blevet bestridt. Der er således intet grundlag for at slette artiklen eller lave berigtigelser som ønsket af klager."

Klage over at en minister sidder i panelet i P3-programmet, Mads og Monopolet.

Afgjort den 13. september 2011. Afvist.

Den 4. juli 2011 klagede en lytter over, at daværende integrations- og udviklingsminister Søren Pind sad i panelet i P3-programmet, *Mads og Monopolet*. Lytteren mente, at programmet agerede "*nyttigt værktøj*" for politikerne og at det var særligt problematisk, fordi vi var midt i en valgkamp. Den 4. juli svarede redaktionen, at også oppositionen var repræsenteret i panelet og både politikerne og redaktionen var meget opmærksomme på, at programmet ikke måtte bruges som politisk talerør. Samtidig blev det understreget, at politikerne ikke ville medvirke i programmet op til det kommende folketingsvalg.

Den 6. juli ankede klager svaret til lytter- og seerredaktøren. Han konkluderede, at redaktionen havde givet en grundig begrundelse for, hvordan man havde "*søgt at sikre alsidigheden i panelet*" og taget de fornødne særlige forholdsregler i de sidste tre uger op til et valg. Redaktøren indstillede derfor, at sagen blev afvist.

Klage over manglende omtale af Helle Thorning-Schmidts skattefradrag.

Afgjort den 16. september 2011. Afvist.

Den 7. september 2011 kl. 22.00 bragte B.T. en historie om, at Helle Thorning-Schmidt gennem en årrække havde haft et uberettiget højt skattefradrag. DR valgte ikke at dække historien før sidst på formiddagen den 8. september 2011.

Først på formiddagen den 8. september klagede en bruger over, at DR ikke havde bragt historien fra morgenstunden. Den 9. september svarede redaktionen, at DR havde valgt at undersøge rigtigheden af historien før den blev bragt. Klager var ikke tilfreds med svaret og ankede sagen til lytter- og seerredaktøren. Han konkluderede: *" Det er ikke rimeligt at kritisere DR for at undersøge en sag før en historie offentliggøres. De trufne skøn i dækningen af de nye oplysninger om Helle Thorning-Schmidts skattefradrag ligger klart indenfor mediets redigeringsret. Den omfattende dækning, der samlet har været af kritikken mod Helle Thorning-Schmidt, gør det heller ikke rimeligt at tale om, at sagen skulle have været prioriteret uforsvarligt lavt."*

Klage over favorisering af Apple-produkter i DR2-programmet *So Ein Ding*.

Afgjort den 26. september 2011. Afvist.

Den 18. maj 2011 klagede en seer over at hans kommentarer flere gange var blevet bortcensureret fra *So Ein Dings* debatfora og at programmet generelt favoriserede Apple-produkter - både når det kom til udvælgelsen af anmeldte gadgets og i selve produktomtalen. Den 16. juni meddelte redaktionen, at de af flere omgange havde besvaret klagers henvendelser på programmets hjemmeside. Den 5. juli ankede klager dette afslag. Lytternes og seernes redaktør konstaterer i sin indstilling, at flere af klagers kommentarer lå på programmets debatfora og at det klart fremgår af hjemmesiden, at alle indlæg skal godkendes og at gentagelser frasorteres.

Redaktøren konkluderede videre:

*"Det er ikke muligt, at opstille præcise retningslinjer for, hvordan enkelte produkter må omtales i et program som *So Ein Ding*. Jeg har ikke i gennemgangen af eksemplerne fundet noget, der virker som skjult reklame.*

Redaktionen oplyser, at der er hensigten, at programmet i højere grad skal afspejle de forskellige vurderinger af de enkelte gadgets, der omtales og anmeldes.

Jeg indstiller derfor, at klagen afvises."

Klage over bias i P1-programmet *Alle Tidens Historie* sendt den 29. maj 2011.

Afgjort den 3. oktober 2011. Delvist medhold.

P1-programmet *Alle Tidens Historie* indeholdt den 29. maj et indslag om koldkrigsdebatten - bl.a. med reference til et debatmøde arrangeret af CEPOS. I indslaget sagde værten, Christoffer Emil Bruun bl.a. *"I CEPOS og i den borgerlige*

presse kæmper man for at få revanche med løsrevne citater og ret til at fælde dom over fortiden ". Den 16. juni klagede en historiker, som selv var aktiv deltager i denne debat. Han mente, at indslaget var stærkt tendentiøst. Han skrev bl.a., at værten: "... i forhold til koldkrigsdebatten har et klart habilitetsproblem: På den ene side er han forfatter til et af de kritiserede opslag i koldkrigsleksikonet, og samtidig får han lov til at fremsætte sine rent personlige og uunderbyggede holdninger i et DR-program". Den 17. juni svarede redaktionschefen, at han måtte give klager ret og at DR allerede den 12. juni havde bragt en beklagelse. Klager var ikke tilfreds med beklagelsen og ankede sagen.

Lytter- og seerredaktøren konkluderede, at beklagelsen ikke havde været tydelig nok og indstillede, at DR offentliggjorde "redaktionschefens beklagelse af 17. juni på programmets hjemmeside sammen med [redaktørens] indstilling. Det bør bringes sammen med en oversigt over de forskellige indslag, som programmet i år har bragt om koldkrigsdebatten. Der bør fra programmet henvises hertil ved en speak med dette indhold: "Vi har tidligere i Alle Tiders Historie dækket den danske koldkrigsdebat - herunder diskussionen om GADS koldkrigsleksikon. Vi har på vores website - på www.dr.dk/P1/Alletidershistorie.dk - samlet en oversigt over de udsendelser, der har behandlet emnet. Her kan man også læse DR's beklagelse af, at en tidligere udsendelse indeholdt en tendentiøs bemærkning om koldkrigsleksikonets kritikere."

Klage over indslag i P1 Morgen den 3. august 2011.

Afgjort den 13. oktober 2011. Delvist medhold.

Den 3. august 2011 bragte P1 Morgen et indslag om terrorangrebet den 11. september 2001. Indslaget omhandlede en ny hjemmeside, der havde til formål at modgå den såkaldte Sandhedsbevægelse, der i Danmark bl.a. repræsenteres af siden www.i11time.dk. En af stifterne af den nye side påstod i programmet, at folkene bag hjemmesiden www.i11time.dk var antisemitiske og benyttede phishing. Den 4. august klagede et medlem af Sandhedsbevægelsen over anklagerne, som han mente var injurierende. Redaktionen afviste klagen og den 15. august ankede klager. Lytter- og seerredaktøren var enig i, at anklagerne berettigede et modsvar og opfordrede derfor redaktionen til at give folkene bag det kritiserede website en mulighed for at afvise beskyldningerne. Den 20. september 2011 bragte P1 Morgen følgende speak:

"Den 3. august havde vi i P1 Morgen et interview om terrorangrebet den 11. september 2001 med debattøren Steen Svanholm. Han rettede en række beskyldninger mod web-sitet i11-time.dk og mod den såkaldte sandhedsbevægelse, der mener, at den officielle forklaring på terrorangrebet denne 11. september er forkert. Bevægelsen og folkene bag i11time.dk blev af gæsten i interviewet beskyldt for antisemitisme og opfordringer til vold samt for ulovlig phishing, som er en måde at hacke sig til folks personlige oplysninger.

Redaktionen bag websitet i11time.dk afviser kategorisk disse beskyldninger. I en mail til P1 Morgen skriver redaktør Brian Fløe, at man aldrig har brugt phishing - altså ulovlig indsamling af personoplysninger. Beskyldningerne for antisemitisme og opfordring til vold afvises også pure."

Lytter- og seerredaktøren konstaterede derefter, at dette var en rimelig imødekommelse af klager, og at yderligere krav burde afvises.

Klage over bias i radiofeaturen *Til Våben* sendt på P1 den 31. august 2011. Afgjort den 13. oktober 2011. Afvist.

Den 31. august bragte P1 radiofeaturen *Til Våben*. Featuren handlede om den yderste højrefløj i Danmark. Ingen af de medvirkende blev præsenteret undervejs i programmet - først i afmeldingen blev navnene oplyst. Efterfølgende klagede en lytter over udsendelsen, som han mente var ensidig og manipulerende. Den 2. september afviste reaktionen klagen men valgte dog at lægge information om de medvirkende ud på featurens hjemmeside. Den 22. september ankede klager. Lytternes og seernes redaktør konkluderede i sin gennemgang, at der ikke var noget der tydede på, at de medvirkende var anonymiseret i featuren fordi tilrettelæggeren havde noget ønske om at skjule eller vildlede lytteren. Redaktionen havde blot valgt et særligt formsprog for at fortælle historien. Alle medvirkende blev nævnt i afslutningen og ingen af de medvirkende har efterfølgende klaget over udsendelsen. Der var derfor ikke grundlag for at kritisere radiofeaturen for hverken manipulation, bias eller ærekrænkelse.

Klage over tendentiøs valgdækning på P4 København den 15. september 2011. Afgjort den 13. oktober 2011. Afvist.

Under folketingsvalget i 2011 fulgte P4 København en familie, som var i tvivl om, hvor de skulle sætte deres kryds. Ved forrige folketingsvalg havde moren i familien stemt

på Socialdemokratiet og faren på Venstre. Kl. 15.50 på valgdagen blev moren interviewet om, hvor familien havde sat deres kryds. Hun fortalte, at både hun og hendes mand havde besluttet at stemme konservativt.

Den 15. september klagede en lytter over, at P4 København fremmede blå bloks interesser på valgdagen inden valgstederne lukkede. Den 16. september afviste redaktionen klagen. Den 17. september ankede klager. Lytter- og seerredaktøren påpegede i sin konklusion: *"Der er ikke grundlag for at kritisere P4 København for forløbet omkring tvivler-familien. Det skal være muligt at lave den slags indslag og tvivlernes konklusioner blev præsenteret på forsvarlig vis."*

Klage over bias i DR's dækning af yderligtgående gruppe.

Afgjort den 1. november 2011. Afvist.

Den 18. august 2011 blev der klaget over DR's dækning af sagen om en gruppe på den yderste venstrefløj, der bl.a. var sigtet for at ville sætte ild til Christiansborg. Klager mente, at DR konsekvent omtalte gruppen som "unge" - hvilket ifølge klager stod i skarp kontrast til DR's dækning af grupperinger på den yderste højrefløj, der altid blev omtalt som "ekstreme" og "radikale".

DR Nyheder afviste klagen. Den 5. oktober ankede klager sagen til lytternes og seernes redaktør. Redaktøren konkluderede, at klagers eksempler ikke var dækkende, da DR i hovedparten af dækningen, omtalte gruppen som både "venstreekstemister" og "venstreradikale".

Klage over Krause på tværs på P1 den 26. september 2011.

Afgjort den 28. november 2011. Afvist.

I *Krause på tværs* fra den 26. september medvirkede det nyvalgte folketingsmedlem fra Enhedslisten, Finn Sørensen. I udsendelsen stillede Niels Krause-Kjær et spørgsmål, der tog udgangspunkt i en kommentar fra journalist og tidligere konservativ folketingskandidat, Paula Larrain. I kommentaren sammenlignede hun det at stemme på Enhedslisten med at samle en smuk blaffer op, hvorefter 7 tosser dukkede op fra grøften og også ville med.

Samme dag klagede en lytter, der mente spørgsmålet var tendentiøst og krænkende overfor Finn Sørensen. Den 10. oktober 2011 svarede redaktionen, at de ikke kunne genkende kritikken og at Finn Sørensen ikke selv havde udtrykt utilfredshed med

interviewet. Samme dag kontaktede lytteren redaktionen igen og den 11. oktober valgte hun at anke sagen til lytter- og seerredaktøren. Han indstillede at sagen blev afvist og konkluderede:

"Der er ikke grundlag for at kritisere Krause på tværs [...]. Det skal være muligt at stille den slags spørgsmål i en kritisk interviewudsendelse som denne. Finn Sørensen blev behandlet på lige fod med andre politikere, der medvirker i Krause på tværs."

Klage over 21 Søndag den 25. september 2011.

Afgjort den 9. december 2011. Delvis kritik.

Den 25. september bragte 21 Søndag et længere indslag om blødermedicinen NovoSeven. Af indslaget fremgik det bl.a., at forholdene omkring den såkaldte "off-label"-brug af NovoSeven havde ført til kritik og at de amerikanske myndigheder tidligere havde indgivet et søgsmål mod Novo Nordisk. Sagen var endt med et forlig. I indslaget medvirkede også overlæge Steffen Thirstrup fra lægemiddelstyrelsen. Han udtalte til 21 Søndag, at der muligvis var tale om *"den største off-label anvendelse af et lægemiddel, jeg kender til."*

Den 14. oktober 2011 klagede Novo Nordisk over indslaget. 21 Søndag afviste hele klagen. Efter en omfattende sagsbehandling konkluderede lytter- og seerredaktøren, at de fleste af klagepunkterne fra Novo Nordisk var ubegrundede, men at der i to tilfælde var grund til kritik af DR. Steffen Thirstrup havde udtalt sig om omfanget af off-label salget på baggrund af et forkert og alt for stort tal. Selvom Thirstrup i første omgang havde godkendt brugen af citatet, rejste dette forhold tvivl om indslaget. Samtidig var der fejl i en oversættelse vedrørende omfanget af de forskningsmidler, som Novo Nordisk havde givet til læger, der benyttede NovoSeven.

I indstillingen fra redaktøren hed det bl.a., at DR Nyheder bør *"offentliggøre en præcisering. Det bør her fremgå, at overlæge Steffen Thirstrup fra Lægemiddelstyrelsen fastholder sin kritik, men, at han ikke mener, at off-label salget af NovoSeven har et usædvanligt stort omfang."*

DR skal i samme forbindelse omtale, *"... at indslaget bragte en forkert oversættelse af begrebet "unrestricted educational grants". Det bør ikke oversættes til "alle de penge de vil have til uddannelse" - sådan som det sker i udsendelsen. Der er ikke tale om et ubegrænset beløb, men om et beløb, hvor eneste restriktion er, at det skal gå til uddannelse."*

Denne præcisering bør omtales på 21 Søndags hjemmeside på dr.dk og på DR Nyheders "Fejl og Fakta"-side. Samtidig bør den omtales på tekst-tv.

Klage over programmet *Gør ikke dette hjemme*, sendt på DR2 den 14. oktober 2011. Afgjort den 15. december 2011. Afvist.

Den 14. oktober kl. 23.00 bragte DR2 det norske underholdningsprogram, *Gør ikke dette hjemme*. Præmissen for programmet er, at de to værter foretager alle de ting indendørs, som alle forskrifter siger, man bør holde sig langt fra. I netop denne episode af programmet eksperimenterede de to værter med at grille indendørs og siger på et tidspunkt, at der *"... ikke er grund til, at det skal være farligt at grille indenfor."*

Den 14. oktober klagede en seer over, at det var dybt problematisk, at det ikke fremgik tydeligere, at det er decideret livsfarligt at grille indendørs. Den 19. oktober svarede DR, at det var underforstået i programmet, at man netop ikke skulle forsøge sig med disse ting derhjemme.

Klageren ankede til lytternes og seernes redaktør. Han konkluderede:

"Programtitlen og den umisforståelige indledende advarsel bør være tilstrækkeligt til at sikre, at seere ikke tolker programmet som en beroligende opfordring til at gennemføre nogle af eksperimenterne selv. Selvom enkelte sekvenser isoleret set kan misforstås, vil yderligere advarsler næppe have nogen praktisk effekt. Jeg indstiller derfor, at klagen afvises."

Klage over DR's dækning omkring tiåret for terrorangrebet den 11. september 2001. Afgjort den 15. december 2011. Afvist.

Den 4. oktober 2011 klagede en seer over, at DR's dækning af tiåret for terrorangrebet den 11. september 2001 var i strid med DR's public-service forpligtelser. Klager mente bl.a., at DR udokumenteret påstod at det var *"...Osama bin Laden og hans terror-netværket al-Qaeda, som stod bag angrebet..."*. Den 6. oktober 2011 svarede DR Nyheder, at al-Queda selv havde taget ansvaret for angrebene og at DR ikke lå inde med *"... juridiske beviser"*. Den 7. oktober ankede klager sagen til lytternes og seernes redaktør. Efter en gennemgang af de enkelte argumenter konkluderede han i sin indstilling: *"Kritikken er urimelig. Der er ikke grundlag for at*

kritisere, at man i nyhedsformidlingen lægger til grund, at det omtalte netværk var blandt dem, der stod bag.”

Klage over sendetid for *Broen*, sendt på DR1 den 23. november 2011 kl. 20.00.

Afgjort den 19. december 2011. Afvist.

Da DR den 23. november sendte det 9. afsnit af *Broen* på DR1 kl. 20.00, blev der ikke advaret om, at afsnittet var uegnet for børn. I afsnittet så man bl.a., hvordan den ene hovedpersons kone samt børn blev kidnappet af morderen og låst inde i en hytte efter at moren havde fået stukket en afsikret håndgranat i hånden.

Den 23. november klagede landsformanden for KLF, Kirke & Medier over, at DR ikke havde advaret før afsnittet. Derudover mente han, at afsnittet var direkte skadeligt for børn og derfor slet ikke burde sendes kl. 20.00 på DR1. Den 2. december beklagede DR, at der ikke var blevet advaret, men afviste, at afsnittet skulle være direkte skadeligt. Samme dag, ankede klager dette afslag til lytternes og seernes redaktør.

I indstillingen til sagens afgørelse hed det:

*”Det er meget beklageligt, at der ikke blev advaret om, at *Broen* var uegnet for mindre børn før 9. episode af serien blev sendt kl. 20.00 på DR1. Redaktionen har selv erkendt dette og indskærpet procedurerne omkring advarslerne.*

*Med forbehold for denne manglende advarsel var det forsvarligt at sende *Broens* 9. afsnit kl. 20.00 på DR1. Afsnittet var nok uegnet for mindre børn, men der er ikke grund til at antage, at det var skadeligt. Den relativt rolige klipning, det relativt afdæmpede lyd- og billedsprog og fraværet af udpenslet vold medvirker alt sammen til, at *Broen* ikke bør kategoriseres som skadelig for børn.”*
