

Henvendelser til DR om programvirksomheden 1. halvår 2008

August 2008

Jacob Møllerup

Lytternes og seernes redaktør i DR

1. Sammenfatnings.3

2. Trends og tal for henvendelsers.3

3. Gennemgang af 24 klagetemaers.6

- a. 14 nye temaer
- b. 10 gengangere

4. Andet led i klagebehandlingen.....s.21

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

1. Sammenfatning

Rapporten giver et indblik i det seneste halvårs henvendelser til *DR* om programmer, web-tilbud m.m. I 2007 var de kritiske reaktioner fra lyttere og seere præget af en lang række tekniske problemer og af *DRs* meldinger om mærkbare nedskæringer på programsiden. Set i det perspektiv tegner 2008 til at blive et år med lidt færre klager over teknik og indhold. Problemer med net-tv er dog fortsat det største enkelte klage-tema - som det fremgår af oversigten i afsnit 2.

Hovedvægten i rapporten ligger på beskrivelsen i afsnit 3 af i alt 24 forskellige emner, som har præget de kritiske henvendelser det seneste halvår. For hver enkelt af emnerne beskrives kritikken, *DRs* svar og de konsekvenser, ledelsen mener, der bør drages. Emner omfatter bl.a. *X Factor* og dækningen af konflikterne på arbejdsmarkedet. Der er samtidig lavet en særlig oversigt over de 10 af klage-temaerne, som er gengangere fra tidligere rapporter.

Rapporten redegør i afsnit 4 for det såkaldte "*andet led*" i *DRs* klagebehandling og omtaler her alle de *DR*-sager, der har været afgjort af hhv. *Pressenævnet* og af lytterne og seernes redaktør (i form af indstillinger til generaldirektøren).

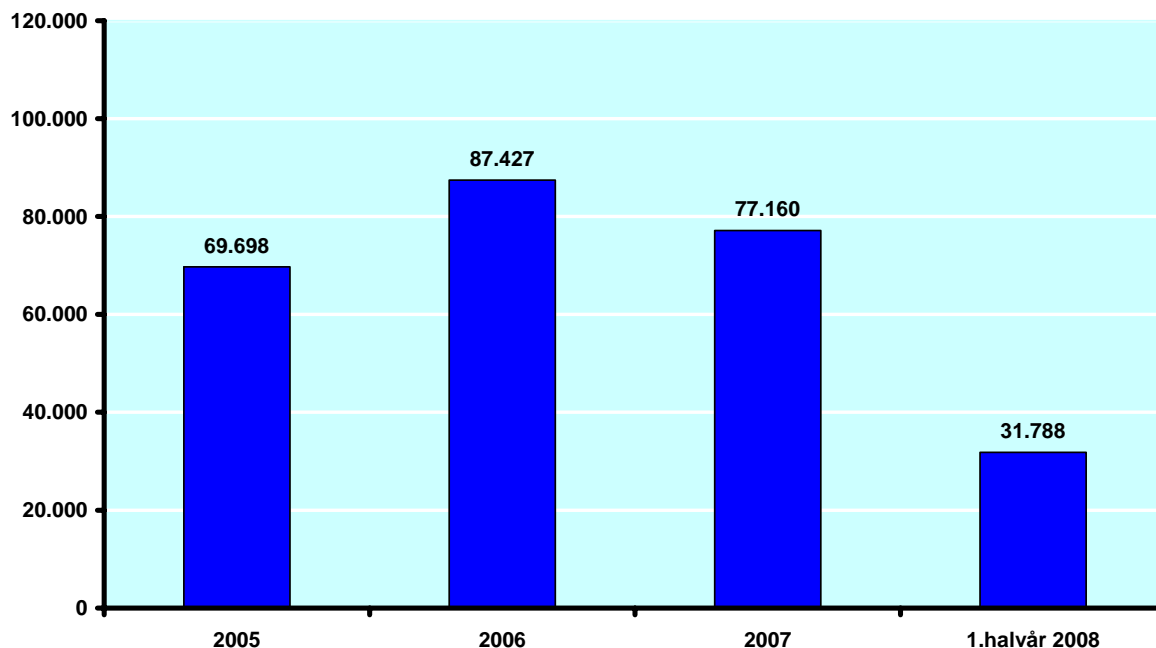
Samtidig med denne rapport udsendes - som i tidligere halvår - også en redaktørberetning, der rummer lytter- og seerredaktørens kommentarer til sit arbejde. Alle halvårsrapporter fra og med 2005 kan findes på www.dr.dk/etik.

2. Trends og tal for henvendelser

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

I 1. halvår 2008 kom der via *Kontakt DR* i alt 31.788 henvendelser - heraf kom 8,5 procent via den såkaldte klageknop. Herudover behandlede *DRs Teknikinfo*-funktion 1807 henvendelser vedr. problemer med at modtage eller bruge *DRs* tjenester.

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



* Web-indgangen til Programservice (hvor der i 1. halvår 2008 er registreret 16.473 henvendelser) var nede i perioden 21.april-3.maj.

De ca. 200.000 årlige henvendelser fra *DRs* brugere om programmerne udgør nogle få procent af den samlede kommunikation, som *DRs* mange redaktioner, afdelinger og medarbejdere løbende har med omverdenen. F.eks. er det samlede antal mails til alle *dr.dk*-adresser p.t. i størrelsesordenen 6-7 millioner om året (ekskl. spam-mails). Tallet har været stigende de seneste år. Også antallet af modtagne sms'er er i øvrigt i million-klassen. I det forløbne halvår slog afstemningerne under *X Factor* - med flere millioner afgivne sms-stemmer - alle tidligere *DR*-rekorder.

Kontakt DR-systemet på www.dr.dk bestyres af *DR Licens- og Programservice* (der også omfatter den tidligere lytter- og seerkontakt). Den helt dominerende del af henvendelserne hertil er fortsat kommentarer og spørgsmål om sendetidspunkter, medvirkende, musik mv. Ønsker til udsendelser samt konkrete forslag til genudsendelser er en anden stor gruppe.

I denne rapport fokuseres primært på den modtagne kritik. Alle henvendelser via klagefunktionen på *Kontakt DR* samt alle klager, der er registeret i *DRs* journal (esdh) er i tabel 1 nedenfor opdelt på hovedkategorier. Når der tages højde for den 'manglende' valgkamp i første halvår 2008, er fordelingen nogenlunde den samme som i 2007. Dog er der et fald i antallet af klager over tekniske problemer.

Tabel 1 Klager fordelt på hovedkategorier

1. Halvår 2008

Fordelingen af henvendelser	Henvendelser til direktionen m.fl.	Henvendelser via Klageknappen	I alt
Unfair og tendentiøs dækning	46	143	189
Krav om berigtigelse	3	8	11
Klager fra medvirkende	15	11	26
Voldsomme effekter	10	47	57
Ærekrænkelser	11	83	94
Upassende sprog	7	26	33
Utroværdige DR konkurrencer	0	34	34
Skjult reklame, Sponsorering	8	7	15
Kritik af DRs klagebehandling	31	58	89
Andre	15	69	84
Antal henvendelser vedrørende programetik i alt	146	486	632
Kritik af tekniske problemer, manglende opdateringer, mv.	51	793	844
Generelle udsagn vedrørende DR - Kritiske	246	697	943
Kritik af omfanget af egenreklame	11	19	30
Kritik af omfanget af genudsendelser	9	47	56
Kritiske i alt	463	2042	2505
Generelle udsagn vedrørende DR - Positive	13	3	16
Øvrige kommentarer	136	34	170
Antal henvendelser i alt	612	2079	2691

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

Som led i "selvkontrollen" er der lavet en særlig gennemgang af halvårets 89 registrerede klager over *DRs* klagesystem. De rummer bl.a. klager over alt for lange ventetider og kritik af afgørelserne.

Det er ikke muligt at give et fuldstændigt overblik over kritik af klagebehandlingen, da over halvdelen af alle henvendelser kun går ind og ud hos redaktionerne og kun undtagelsesvis registreres i husets samlede journalsystem (esdh). Nedenfor omtales altså kun "klage-klager", der er registreret i journalen (31) og andre der indgået via klageknappen (58).

Ca. to tredjedele af disse er klager over manglende svar og alt for lange ventetider. I 29 sager har der været svartider på mere end 8 uger. Fire har ventet et helt år på svar.

Den anden store gruppe - knap en tredjedel - er utilfredse med det svar, de har fået af DR. Enten føler de ikke, at deres klage er blevet forstået, de mener at svaret har været uforskammet eller de er simpelthen ikke enige i DRs holdning til sagen. Halvdelen af disse klager har et emne af etisk karakter. Seks af disse sager er blevet påklaget til lytternes og seernes redaktør (og indgår i de sager der gennemgås i afsnit 4.c.).

Tabel 2 Klager over klagebehandlingen

Afdelinger	Ventetid/ manglende svar	Utilfreds med indholdet	I alt
DR Medier	19	3	22
DR Nyheder	8	6	14
DR Licens- og Programservice	9	1	10
DR Aktualitet	8	0	8
DR Jylland	5	1	6
Øvrige	14	15	29
I alt	63	26	89

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

DR Medier har modtaget flest klager over klagesystemet - især over den lange ventetid på svar. Ved seneste gennemgang er de fleste henvendelser dog besvaret.

De fleste af de klager, der omhandler *DR Nyheder* og *DR Aktualitet*, handler også om sene eller manglende svar. Halvdelen af disse var endnu ikke besvaret ved seneste gennemgang.

Det er planen systematisk at følge op på alle klager over klagesystemet. Problemer med manglende og sene svar tages løbende op med de ansvarlige chefer (se i øvrigt kommentarerne herom i *Redaktørberetningen*).

3. Gennemgang af 24 klagetemaer

Klagetemaerne er udvalgt på basis af antallet af klager modtaget via *Kontakt DR* og de journaliserede klagebreve (jf. tabel 1) samt alle de henvendelser, lytternes og seernes redaktør i øvrigt har modtaget - eller fået kendskab til i årets løb. Der er så-

ledes også skelet til, om sager har været meget omtalte i web-debatter og på aviser-nes debatsider.

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

Der er flere typer kritik, som listen ikke afspejler, da udgangspunktet som nævnt er *DRs* programvirksomhed og modtagelsen af programmer mv. Derfor er f.eks. kritiske henvendelser om medielicens ikke omfattet.

a. Nye temaer

Blandt de hyppigst forekommende nye klagetemaer gennemgås nedenfor de 14, som har skabt mest blæst 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*.

Pigekoret kommer ikke længere 11.55 på P4 (Se note på side 31)

Baggrund:

Mange lyttere beklagede, at de fra starten af 2008 ikke længere kunne høre *Pigekoret* på *P4* lige før *Radioavisen* kl. 12.00. *Pigekoret* har i en årrække haft denne faste plads på *P4* og alene via *Kontakt DR* blev der modtaget 77 klager over dette brud på en tradition. En klage havde 105 underskifter. Sagen har også været rejst i læserbreve og aviskommentarer. Mange har i den forbindelse undret sig over, at *DR* har taget dette skridt, netop som *Sangens År* startede.

Svar på kritikken:

Med *Pigekoret* kl. 11.55, var det svært at lave den rigtige indgang til *Radioavisen* klokken 12.00. En del lyttere valgte *P4* fra på grund af *Pigekoret* - hvilket også påvirkede lyttertallene for *Radioavisen*.

Pigekorets faste radiohjørne på *P4* kl. 11.55 blev derfor erstattet af en række koncerter og optagelser. Nu optræder koret på flere kanaler og på mange flere tidspunkter i løbet af ugen.

På *P2* kan man f.eks. hver uge høre optagelser fra korets klassiske koncerter i programmet *Koncert Nu* og korets indspilninger og koncertoptagelser indgår i *P2*s almindelige musikflader. Også på *P4* indgår *Pigekoret* i en række musikbegivenheder i årets løb. På DAB-kanalen *P4 Danmark* er der morgensang med *Pigekoret* alle hverdage kl. 6.15, lørdag og søndag kl. 7.15, samt alle dage kl. 9.20. Og snart kommer der et månedligt program med *Pigekoret* lørdag kl. 11.00-11.45.

Konsekvens og opfølgning:

Sideløbende med kritikken har *P4* fået mange positive reaktioner på ændringen og først og fremmest oplevet bedre lyttertilbud til *Radioavisen* kl. 12.00. Det er chefredaktionens vurdering, at beslutningen ud fra en samlet betragtning har vist sig at være rigtig.

Kritik af det nye *P2*

Baggrund:

En række ændringer af *P2* har fra årets start givet snesevis af klager - samt kritisk omtale i aviser mv. Det har blandt andet handlet om nedlæggelse af en række magasiner, en ændret stil i musikpræsentationen samt kritik af, at der i mindre grad spilles hele værker på kanalen. Alene nedlæggelsen af magasinet *Pling* gav f.eks. over 60 klager.

Svar på kritikken:

Hvor den klassiske musik for få år siden kun kunne høres om morgenen og aftenen på en enkelt FM kanal, har den klassisk interesserede lytter nu tre kanaler at vælge imellem: *DR Klassisk*, *DR Allegro* og *P2*. Ideen er, at *P2* skal være den klassiske musikkanal, hvor alle der kan lide klassisk musik, kan finde musik de kender og holder af. Kanalen skal formidle glæden ved musikken og hver dag byde på unikke koncertoplevelser. At *P2* overvejende sender kortere værker og enkeltsatser er ikke i sig selv nyt - det har kanalen gjort i mere end 10 år, både for variationens skyld og for at skabe flere indgange for nye klassiske musiklyttere. Hele værker bringer *P2* i *Koncert Nu* tidlig eftermiddag og hver aften i *P2 koncerten*. Kanalen *DR Klassisk* er reserveret til hele værker.

Konsekvens og opfølgning:

Store forandringer af en radiokanal medfører naturligt debat og en del lytterreaktioner. I forhold til mængden af programændringer på P2 vurderer chefredaktionen at antallet af klager ikke er skræmmende. DR vil fortsætte med at forfine og justere de tre klassiske musikkanaler i deres nuværende format.

***X Factor* - kritik af dommerne**

Baggrund:

Da det populære underholdningsshow *X Factor* blev sendt, var der flere hundrede kritiske seerreaktioner p.gr.a. dommernes stil. Især Thomas Blachmans meget direkte og kompromisløse facon gav anledning til mange klager over et alt for hårdt sprog og en urimelig behandling af de konkurrencedeltagere, der blev dømt ude.

Svar på kritikken:

I svar til klagerne har *DR* bl.a. henvist til, at dommerens sprog afspejler en udbredt omgangstone. Samtidig har man fremhævet, at dommerne ofte kan forekomme langt "strengere" i tv-programmerne, end de har været i de virkelige situationer. Der er gjort meget for at tage hånd om deltagerne undervejs.

Minimumsalderen er 15 år og alle deltagere under 18 år har fået en skriftlig tilladelse fra deres forældre til at deltage, som de unge også selv har skrevet under.

Konsekvens og opfølgning:

En programserie som *X Factor* bliver kun en succes, hvis man bruger de dramaturgiske greb, mediet har til rådighed. Finalen blev set af over 2 millioner mennesker.

X Factor er et internationalt koncept. Under tilrettelæggelsen af *DRs* udgave af talentshowet, har der været mange etiske overvejelser. *DR* har valgt dybt professionelle dommere, som gerne må give kritik - men som skal forholde sig sagligt til deltagerens talent og ikke deres person.

I *X Factor* kan tonen i programmerne med mellemrum - og af visse målgrupper - opfattes som værende på grænsen af det acceptable. Tilrettelæggerne og *DR* er bevidste om dette, og har løbende søgt at foretage de tilretninger, der var nødvendige for at *DR* kunne stå inde for produktet.

***X Factor* - ingen tal for sms-stemmer**

Baggrund:

Den store interesse for *X Factor* medførte, at der blev afgivet et rekordstort antal sms-stemmer i forbindelse med den sidste del af showet. Det gav en del kritiske henvendelser, at *DR* ikke kunne offentliggøre præcise stemmetal for de flere millioner sms'er, der blev modtaget.

Svar på kritikken:

Det har desværre ikke været muligt at offentliggøre præcise tal for hvor mange, der har deltaget i sms-afstemningerne. Det system der har modtaget stemmerne har imidlertid kunnet give præcise tal for den procentvise fordeling.

Konsekvens og opfølgning:

Det havde givet større troværdighed, hvis afstemningssystemet havde givet eksakte tal for antallet af afgivne stemmer. Det vil samtidig kræve, at kommende kontrakter med den eksterne mobilplatform-operatør også tillader *DR* at offentliggøre tallene.

***X Factor* - kort transmission af showet på Rådhuspladsen**

Baggrund:

De to finalister fra *X Factor* gav koncert på Rådhuspladsen i København den 25. marts. Begivenheden var et stort tilløbsstykke og blev delvist transmitteret i anden del af *Aftenshowet* på *DR1*. Det gav imidlertid snesevis af klager, at ikke hele koncerten blev sendt.

Svar på kritikken:

Koncerten lå få dage før den afsluttende finale. *DR* skønnede derfor, at det ville blive for meget også at transmittere den samlede koncert.

Konsekvens og opfølgning:

Ingen speciel - der var tale om en nødvendig afvejning af forskellige hensyn.

Naruto - kritik af den danske udgave

Baggrund:

Den japanske tegnefilm *Naruto* har et stort og entusiastisk publikum - men også kritikere, der mener, at den er alt for voldsom for børn. Den version som DR sender i forbindelse med *Troldspejlet* er lidt kortere end originalen. Den er samtidig mindre voldelig - og med dansk tale. Det har fået *Naruto*-fans til at klage over censur og kritisere den danske version - de er samtidig utilfredse med at den originale version sendes meget sent.

Svar på kritikken:

Den japanske version er mere brutal og er efter DRs skøn uegnet for børn. Da *Naruto* har fans i alle aldre, har DR besluttet at sende den originale japanske version (med danske undertekster) hver torsdag aften en halv time efter midnat.

Konsekvens og opfølgning:

Det skønnes, at modellen med kun at sende den originale og mere voldsomme version omkring midnat er den bedste måde at tilgodese alle hensyn.

OK 2008 - kritik af dækningen

Baggrund:

I alt modtog alene *TV-Avisen* over 100 kritiske mails vedrørende overenskomst-dækningen. Henvendelserne kom i stort omfang fra seere, som var medlemmer af de konfliktende fagforbund.

De fleste kritiserede, at deres eget fagområde blevet dækket for lidt. Det gjaldt f.eks. medlemmer fra *Sundhedskartellet*, der fandt, at kun sygeplejerskernes konflikt blev omtalt på deres område. En del pædagoger fandt at deres område blev dækket alt for lidt - særligt blev der klaget over, at *TV-Avisen* ikke dækkede en demonstration på Christiansborg Slotsplads den 27. maj.

Ligeledes var der en del klager over, at arbejdsgiversiden generelt 'slap for let'. Der var også en række klager over misvisende billeddækning og manglende præcision - f.eks. manglende skelnen mellem SOSU-assistenten og SOSU-hjælperen.

Svar på kritikken:

Flere af de konkrete fejl er blevet erkendt - og har ført til enkelte rettelser. Men generelt har *DR* svaret, at den samlede omtale af *OK 2008* - på tv, radio og web - i mange forskellige programmer gav en fuldt forsvarlig dækning af forløbet.

Konsekvens og opfølgning:

TV-Avisen havde på forhånd opstillet denne målsætning for dækningen af *OK 2008*:

"Vi er først med de afgørende udviklinger i konflikten

Vi er i hele Danmark

Det skal kunne mærkes, at vi besidder en høj faglighed

Vi ser konflikten fra alle sider:

1) borgeren, der kommer i klemme

2) de strejkende

3) de offentlige arbejdsgivere (skatteborgerne)

Vi varierer vores dækning, så vi undgår metaltræthed hos seerne (vinkler, case-typer m.v.)

Vi vender tingene på hovedet

Vi stiller altid det kritiske spørgsmål".

TV-Avisen oplyser, at der har været en løbende evaluering m.h.p. at sikre, at den overordnede målsætning blev holdt, ligesom hele forløbet efterfølgende har været evalueret. Konklusionen har været, at *DR* i forhold til konkurrenterne havde flest nyheder fra forhandlingerne/konflikten. Der var yderligere en meget høj faglig og formidlingsmæssig kvalitet i dækningen. De klare og velovervejede mål, den høje faglighed samt de mange cases fra hele landet sikrede efter ledelsens opfattelse den stærkeste overenskomstdækning i *DR* formentlig nogensinde.

TV-Avisen var forberedt på kritik, da et intenst overenskomstforløb altid sætter siddene i kog. Men langt færre "interessenter" end ventet har kontaktet *TV-Avisen* med kritik. *TV-Avisens* ledelse har ikke konstateret grundlæggende fejl eller skævheder i dækningen. Endvidere planlægger man at bruge samme model ved fremtidige større, planlagte begivenheder: Ledelsesmæssigt skal der formuleres en klar målsætning med dækningen, og det skal løbende sikres, at man "er på rette kurs".

OK 2008 - omstridt indslag om sygeplejersker og ingeniører

Baggrund:

Et indslag i *TV-Avisen* 21.00 den 9. maj gav usædvanligt mange kritiske reaktioner - primært fra strejkende sygeplejersker. Indslaget tog udgangspunkt i overenskomst-

kampagnen, hvor *Dansk Sygeplejeråd* sammenlignede sygeplejerskernes løn- og arbejdsforhold med privatansatte ingeniørers.

Indslaget forsøgte en sammenligning af de to faggruppers løn og konkluderede, at hvis sygeplejerskerne arbejdede lige så meget som ingeniørerne, ville de tjene en anelse mere end ingeniørerne.

TV-Avisen modtog på mail 21 klager over dette enkelte indslag. Gennemgående stillede klagerne sig tvivlende overfor talmaterialet og efterspurgte kilderne. Endelig ankede mange over, at *Dansk Sygeplejeråd* ikke kom til orde i indslaget.

Svar på kritikken:

Klagerne fik et langt svar fra *TV-Avisen*, der redegjorde for de omstridte regnestykker. *Dansk Sygeplejeråd* havde under de igangværende overenskomstforhandlinger sammenlignet sig med faggrupper på det private arbejdsmarked og fremhævet lønforskelle på 23 og 27 procent i forhold til gruppen af kortuddannede ingeniører. Begge organisationer blev kontaktet som del af researchen. Men *Dansk Sygeplejeråd* ønskede ikke at diskutere tal, var den tilbagemelding som studieværten fik, da han kontaktede formanden Connie Kruckow.

De tal, der anvendes i regneeksemplet, er dels indhentet fra *FLD (Det Fælleskommunale Løndatakontor)* dels fra *Ingeniørforeningen i Danmark (IDA)*. Man kan diskutere, hvor mange forskellige forhold man skal indregne i en sådan sammenligning af to meget forskellige grupper, men *TV-Avisen* valgte at koncentrere sig om de to hovedkomponenter - løn og arbejdstid - der hyppigst har været benyttet under forårets debat.

Konsekvens og opfølgning:

Det er vigtigt, at *TV-Avisen* laver indslag, der grundigt efterprøver påstande i den offentlige debat. Det pågældende indslag var seriøst, men det havde været nyttigt for debatten, hvis kilder, beregninger og forudsætninger fra starten havde været tilgængelige på *DR Nyheders* website om OK 2008.

Dækningen af Lars Løkkes bilag

Baggrund:

I midten af maj intensiveredes *DR1s* nyhedsdækning af sagen om finansminister Lars Løkke Rasmussens udgiftsbilag fra hans tid som amtsborgmester og sundhedsminister. Udover *TV-Avisen* tog *21 Søndag* og *Ærlig Talt* fat på aspekter af sagen. Det førte til snesevis af kritiske henvendelser. Et gennemgående træk var, at klagerne mente

dækningen havde fået karakter af en hetz mod Lars Løkke Rasmussen. Klagerne kom især efter *21 Søndags* dækning den 18. maj, som indeholdt en længere dokumentation af konkrete bilag. Kritikken gik bl.a. på, at de samme ting blev gentaget igen og igen.

Svar på kritikken:

I svarene fastholdt *DR* at det var en principiel sag om, hvordan en minister varetager det ansvar, han er pålagt. *DR* havde bl.a. bidraget til dækningen ved at bruge ressourcer på en meget grundig research - bl.a. gennem aktindsigt. Dokumentationen blev forelagt for flere forskellige eksperter uafhængigt af hinanden.

DR har pure afvist at der har været tale om nogen form for hetz.

Konsekvens og opfølgning:

Det er vigtigt, at *DR* bidrager til dækningen af sådanne sager gennem grundig og kritisk journalistik. *TV-Avisen* oplyser, at man i en længere periode "holdt øje med" sagen uden at gå ind i den. Den overordnede holdning var, at "småting" ikke skulle køres stort op. *21 Søndag* kortlagde i sin research på et tidligt tidspunkt konkrete eksempler på sjuksk og mangelfuld dokumentation i Lars Løkke Rasmussens bilag, men valgte først at udkomme med historien, da gennemgangen viste, at den manglende dokumentation var en konsekvent forteelse, der blev vurderet som ulovlig af flere af hinanden uafhængige eksperter. Da sagen dermed blev principiel og voksede, og det stod klart, at sagen i yderste konsekvens kunne få politiske følger, gik *TV-Avisen* også aktivt ind i sagen. Som i alle højspændte politiske sager har både *TV-Avisen* og *21 Søndag* haft fokus på at "holde tungen lige i munden". *21 Søndag* valgte en formidlingsform, hvor mange detaljer blev gennemgået i indslaget, netop for at seerne selv kunne tage stilling til substansen. Det er en almindeligt anvendt formidlingsform at gentage de centrale problemstillinger i et længere undersøgende tv-indslag, da seerne jo ikke kan spole tilbage undervejs eller læse teksten en gang til, som når man læser avis. Hvornår opsummeringer bliver for meget eller for lidt er en konstant diskussion på redaktionen, ligesom man på redaktionen har debatteret, hvordan man formidler hovedpersonens side af sagen - i dette tilfælde Lars Løkke Rasmussens - i de tilfælde hvor denne ikke selv vil medvirke (se også omtalen af ankesagen s. 31).

Dækningen af urolighederne i februar

Baggrund:

I februar blev Danmark af forskellige årsager ramt af en bølge af uroligheder, som bl.a. gav sig udtryk i ildspåsættelser i containere og andre former for hærværk. *DR Nyheder* dækkede forløbet tæt. Især tv-dækningen førte til en del kritiske henvendelser - klagerne gik bl.a. på, at *DR* var med til at overdramatisere begivenhederne. En del mente direkte, at *DR* var med til at opildne til uroligheder.

Svar på kritikken:

DR forsvarede i hovedtræk dækningen og henviste til, at begivenhederne oplagt havde en nyhedsværdi. Enkelte indslag blev dog beklaget. Det gjaldt bl.a. et indslag i *TV-Avisen*, hvor en grafik med antallet af brande gav et overdrevet indtryk af urolighedernes omfang.

Konsekvens og opfølgning:

Forløbet er blevet diskuteret i efterkritikken. Det har understreget, hvor stor omtanke der skal udvises i dækningen af sådanne begivenheder.

Tonen i *Ærlig Talt*

Baggrund:

DR1s interviewprogram *Ærlig Talt* gav i hele første halvår mange kritiske reaktioner. Der var ofte tale om seere, der syntes, at studieværten gik for hårdt til de interviewede. Men der var også en del, der i konkrete udsendelser efterlyste en mere kontant udspørgen.

Svar på kritikken:

Programmet har løbende svaret på den konkrete kritik og forklaret de valg, man har truffet. Man har generelt forsvaret interview-formen under henvisning til forpligtelsen til - i et program af denne type - at komme dybere ned i problemer og konflikter. Hensigten med programmet var netop at have en kritisk og insisterende tone - i en stræben efter at nå ind til kernen i de dilemmaer gæsterne havde siddet i og de beslutninger, som vedkommende havde truffet i givne situationer. Der var typisk tale om centrale aktører i ugens store historie - og oftest meget medievante mennesker. Programmet lagde stor vægt på, at gæsten var velinformeret om præmisserne for interviewet.

Konsekvens og opfølgning:

Det ligger i programmets koncept, at der ofte vil være tale om interviews som omhandler dybe uenigheder og følsomme emner. Da der samtidig stilles kritiske spørgsmål og bores i forklaringerne, vil et program af denne type uundgåeligt give diskussion og mange reaktioner.

Miss Tørklæde i modvind

Baggrund:

Da *SKUM*-redaktionen lancerede konkurrencen *Miss Tørklæde* gav det debat i mange medier - også ude i verden. På *SKUMs* eget website var der omkring 500 debatindlæg - mange af dem lange og velovervejede. I en del kommentarer fra politikere og debattører - og i fem klager via *Kontakt DR* - var der dog hård kritik af initiativet. *DR* blev kritiseret for ensidighed, for at romantisere og idyllisere muslimske kvinders brug af tørklæde.

Svar på kritikken:

DR skal afspejle den mangfoldighed i kultur, livsopfattelser og levevilkår, der er i de forskellige dele af landet, og medvirke til at fremme integration. Megen debat om tørklæderne har handlet om de religiøse og politiske aspekter, der knytter sig til at benytte det. Denne kritiske debat har gennem flere år fundet vej til *DRs* lyttere, seere og netbrugere i nyhedsudsendelser, dokumentar- og debatprogrammer. Den offentlige debat, også i *DR*-regi, har imidlertid båret præg af, at de almindelige unge kvinder med tørklæder sjældent selv har deltaget.

I tørklædekonkurrencen henvendte *DRs* ungdomsredaktion sig direkte til de unge kvinder selv og opfordrede dem til at indgå i en vigtig samfundsdebat på deres egne præmisser. Flere hundrede unge diskuterede lystigt på *dr.dk/skum*. Det var en inspirerende fornyelse og fornyelse af debatten.

Mange af de unge kvinder, der bærer tørklædet, er lige så optaget af mode og æstetik som alle andre unge, og føler - som mange af deres jævnaldrende uden tørklæder - at diskussioner om religion og politik foregår langt fra deres hverdag.

DR tog med konkurrencen ikke stilling til, om det er rigtigt eller forkert at bære tørklæde, men henvendte sig med den utraditionelle indfaldsvinkel direkte til en del af befolkningen, som sjældent kommer til orde. Netop derfor var *Miss Tørklæde 2008* - med sit glimt i øjet og sin anderledes tilgang til et vanskeligt og konfliktpræget emne - hverken mangel på respekt overfor islam (som visse imamer hævdede) eller en forherligelse af kvindeundertrykkelse (som visse politikere hævdede).

DRs ungdomsredaktion har derimod prøvet at tage public service-forpligtelsen alvorligt i sin nøgterne konstatering af, at nogle træffer andre valg end de fleste – og at denne mangfoldighed skal afspejle sig i DRs virksomhed.

Konsekvens og opfølgning:

Overordnet set har *Miss Tørklæde* startet en vigtig debat i SKUMs målgruppe. Da *Miss Tørklæde*-vinderen blev offentliggjort, var det den mest besøgte uge i 2008 på SKUMs website med ca. 120.000 brugere. Det er vigtigt, at DR fortsat tør tage sådanne kontroversielle initiativer.

Mangelfuld optakt til *Det Europæiske Melodi Grand Prix* 2008

Baggrund:

Op til finalerunderne i *Det Europæiske Melodi Grand Prix* - der i år blev holdt i Beograd - var der programsat to optaktsudsendelser. Da de med kort varsel måtte udgå gav det i snesevis af klager pr. mail. Der var også en mindre telefonstorm. Seerne var vrede over aflysningen og følte sig gennemgående dårligt informeret om ændringerne.

Svar på kritikken:

DR beklagede, at de programsatte optaktsudsendelser med kort varsel havde måttet udskydes p.gr.a. tekniske problemer i DR.

Konsekvens og opfølgning:

Udsendelserne blev sendt i forkortet form den efterfølgende weekend. Årsagen til de tekniske problemer er fundet.

Teknikproblemer med *Bonanza*

Baggrund:

Efter stor foromtale lancerede DR den 16. januar 2008 konceptet *Bonanza* - et tilbud til danskerne om at gense 'guldet' fra DRs arkiver, efter eget valg. På www.dr.dk/bonanza kunne man stemme om de i alt 100 bedste tv-programmer ud af 1000 fra før 2002. *Bonanza* er en slags startskud i den lange proces med at digitalisere alt DRs indhold i arkiverne.

Det gav imidlertid en strøm af klager, at teknikken ikke kunne følge med den store efterspørgsel. Alene de første dage efter lanceringen blev omkring 14.000 besøgende på websitet mødt af "*teknisk uheld - vi beklager*".

Svar på kritikken:

DR beklagede de tekniske problemer. De skyldtes, at der kom så mange besøgende til sitet - over 115.000 den første uge - at kapaciteten ikke rakte. De der kom igennem afspillede imidlertid over 750.000 klip den første uge.

Konsekvens og opfølgning:

På grund af nedbruddene blev den første afstemning forlænget. Der kommer imidlertid stadig klager fra folk, der har problemer med *Bonanza*.

Fra oktober lanceres en ny version, hvor man også kan høre radio. I den forbindelse bliver også video-delen redesignet og forbedret. Ligeledes arbejdes der på at udvide *DRs* kapacitet til at afvikle videoklip i det format *Bonanza* bruger (flash) - fordelene er bl.a. at det afvikles lige let på *pc*, *Mac* og *Linux*.

b. Gengangere

En række af de mest udbredte klageemner har været omtalt tidligere. De er blot nævnt nedenfor i kort form - med vægt på trenden.

Kritik af mangelfuld programinformation

Der er fortsat mange klager over mangelfulde programoplysninger. På radiosiden gælder kritikken de meget summariske DAB-programoversigter samt *P2*-programmerne. Der er ikke p.t. ressourcer til at rette op på det. På tv-siden er der fortsat kritik, når det ikke har været muligt at give præcise oplysninger om, hvornår en serie fortsættes. Ligeledes kritiseres det ofte, at det ikke markeres tydeligere, hvornår, der er tale om en genudsendelse. Det er også et tilbagevendende kritikpunkt, at der ikke oplyses tilstrækkeligt i forbindelse med sene programændringer.

(Emnet er tidligere omtalt i 1.hv. 2005, 1.hv. 2006 og 1.hv. 2007)

Voldsomme effekter og manglende hensyn til børn i programlægningen

Der er fortsat med jævne mellemrum småbørnsforældre, der klager over, at *DR* i eftermiddagstimerne sender ungdoms-tv med et indhold, som mange anser for helt uegnet for børn. At serien *Deadwood* blev genudsendt om eftermiddagen gav tilsvarende kritik. Der er fortsat enkelte klager over, at drama-serierne søndag kl. 20 kan være uegnede for børn - og over at *DR* ikke altid oplyser om det (senest kom denne kritik i forbindelse med *Album*).

Der er enkelte klager over voldsomme trailere, der placeres lige før eller efter børneudsendelser - men klart færre end i tidligere år. Fremrykningen af *Fjernsyn for dig* har også givet færre klager over voldsomme billeder i *TV-Avisen* 18.30. (Emnet er omtalt i alle rapporter siden 1.hv. 2005).

Genudsendelser

Den velkendte kritik af antallet af genudsendelser i primetime er uændret stærk og omfatter både DR1 og DR2 samt FM-kanalerne - især P1. P.gr.a. spareplanerne er der ikke umiddelbart udsigt til forbedringer på dette område.

(Emnet er omtalt i alle rapporter siden 1.hv. 2005 - i forrige halvår dog ikke som et selvstændigt punkt)

Problemer med at høre hvad der bliver sagt

Der er fortsat en stor gruppe der klager over problemer med at høre, hvad der bliver sagt. Det rækker langt videre end problemer p.gr.a. reduceret hørelse. Meget ofte henvises til, at nogle studieværter udtaler mange ord utydeligt. Det fremhæves også i en del klager, at underlægningsmusik gør det vanskeligere at høre speaken.

(Emnet er omtalt 2. hv. 2005, 1,hv. 2007, 2. hv. 2007)

Dårligt sprog

Udover høreproblemerne (se ovenfor) er der en vedholdende kritik af DRs sprogbrug. Det gælder f.eks. fejl i brugen af hans/hendes/sin, syntaksfejl, stavfejl osv. En ten-

dens til at især yngre medarbejdere udtaler bogstavet æ forkert, er et andet tilbagevendende klagepunkt. Der kommer halvårligt flere hundrede henvendelser om sprog - herunder også en mindre del, der handler om upassende eller groft sprog. Særligt *P4* har oplevet en stigende mængde af henvendelser om sprog og udtale. Også antallet af klager over stavefejl/sproglige fejl på tekst-tv, på dr.dk og på tekstbåndet på *Update*, har været stigende.

Mange klagere er blevet oplyst om *DRs* nye sprogplan.

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

Mangelfuld tekstning

Der er løbende klager over manglende eller mangelfuld tekstning - selvom der ikke (i modsætning til 2.hv. 2007) har været større udfald. Der er imidlertid fortsat løbende problemer - bl.a. med at gennemføre den lovede tekstning af *TV-Avisen* 18.30. I en del tilfælde har det vist sig, at seere har oplevet problemer med teksterne, fordi deres digitale tv-modtager har været forkert indstillet. P.gr.a. mangelfuld oplysning herom tror mange, at fejlen ligger hos *DR*.

(Emnet er omtalt i 1.hv. 2006, 2.hv. 2006, 1.hv. 2007 og 2.hv. 2007)

Omlægning af DAB-kanaler

Det gav (især i begyndelsen af året) igen anledning til kritik - denne gang i et halvt hundrede henvendelser - at programudvalget blev lavet om kort efter årets højsæson for indkøb af DAB-radioer. Det var især redueringen af kulturdækningen gennem lukningen af kanalen *P2 Plus*, der blev klaget over. Denne ændring var en følge af spareplanen.

(Emnet er omtalt i 2.hv. 2006, 1.hv. 2007, 2.hv. 2007)

Streaming af billeder og lyd på www.dr.dk

Der er fortsat et stort antal klager over problemer med at se tv og høre radio via www.dr.dk. Alene via klagefunktionen på *Kontakt DR* er der i halvåret modtaget 360 klager. Niveauet er noget lavere end i 2. halvår 2007. Især er antallet af klager over

problemer med live-streaming faldet markant - derimod er der uændret mange klager, når det gælder problemer med at se tv on-demand.

(Emnet er omtalt i 1.hv. 2006, 2.hv. 2006, 1.hv. 2007 og 2.hv. 2007)

Afviklingsproblemer for radio og tv

Der var - som i 2007 - fortsat mange klager over tekniske problemer i forbindelse med radio- og tv-afviklingen. Det nye radio-afviklingssystem i *DR Byen* og overgangen til selvkør af flere programmer (hvor værten selv afvikler fra studiet uden tekniker) har været plaget af en række problemer, som mange lyttere har reageret på. Bl.a. har hele radioaviser måttet udgå og der er opstået mange huller i lyden i forbindelse med omstillinger. Både fejl- og klagestatistik viser dog, at problemerne synes at være på retur. Det gælder også på tv-siden, hvor antallet af klager over udfald i billeder og lyd var 25 pct. lavere end halvåret før.

(Emnet er omtalt i 1.hv. 2007 og 2. hv. 2007)

Mangelfulde playlister

DR får fortsat mange henvendelser fra lyttere, der klager over mangelfulde playlister. Systemet har i perioder været ustabil, hvorfor der gentagne gange ikke har været oplysninger om, hvilken musik der er blevet spillet. Systemet trækker på store mængder data, hvilket medfører, at svartiden nogle gange er så lang, at brugerne ikke tror, at playlisten fungerer.

(Emnet er omtalt 2.hv. 2006, 1.hv. 2007., 2.hv. 2007)

4. Klagebehandling

DRs klagesystem har to led - i det første led besvares klager som udgangspunkt af den ansvarlige redaktion eller afdeling. Eksempler på disse svar fremgår af gennemgangen af sager i afsnit 3.

Er det imidlertid en sag der handler om god presseskik og/eller brud på *DRs 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 *DRs* beslutning omgøres.

a. Klagevejledninger.

Når det gælder alle sager om brud på god presseskik og/eller *DRs Programetik*, skal klagerne oplyses om deres adgang til at klage videre - enten til *Pressenævnet* eller til lytternes og seernes redaktør. Alle de klagesvar fra *DR*, der forsynes med klagevejledning, skal sendes i kopi til det centrale klagearkiv eller til lytter- og seerredaktøren.

En opgørelse for 1. halvår 2008 viser, at der er givet ca. 80 direkte klagevejledninger til lytternes og seernes redaktør. I alt 20 har valgt at gøre brug af muligheden. De fleste af disse klagere kendte ordningen i forvejen.

b. Pressenævnsager.

I første halvår 2008 afsagde *Pressenævnet* kendelse i fem sager. Der blev udtalt kritik af *DR* i en af sagerne. Da *DR* allerede havde beklaget indslaget, blev *DR* ikke pålagt at offentliggøre afgørelsen.

Skjulte optagelser om dobbeltroller i ejendomshandler. Kendelse den 22. februar. Ikke kritik af *DR*.

EDC klagede over en udgave af *Kontant* fra den 25. september 2007. Klagen gik bl.a. på ukorrekte oplysninger og brug af skjult kamera. *Pressenævnet* fandt ikke grundlag for at kritisere udsendelsen. Nævnet fandt bl.a. at den samfundsmæssige interesse i et belyse ejendomsmæglerens mulige dobbeltrolle i ejendomshandler er så stor, at det i den konkrete sag kunne berettiggende anvendelse af skjult kamera.

Dokumentaren *Ravsøstrene*. Kendelse den 22. februar. Ikke kritik af DR.

To medvirkende i en tv-dokumentar (sendt første gang den 28. november 2007) klagede over den måde, hvorpå udsendelsen var redigeret. De klagede bl.a. over, at optagelser de havde medvirket i ikke var blevet brugt, og at udsendelsen på nogle områder fremstod som en kriminalhistorie. *Pressenævnet* lagde vægt på, at de trufne valg alle lå indenfor mediets redigeringsret.

Indslag om advarsel fra *Fødevarestyrelsen*. Kendelse den 7. maj. Kritik af DR.

Et indslag i *TV-Avisen* den 14. december 2007 gav det indtryk, at resultatet fra en norsk undersøgelse kunne finde anvendelse på *Pharma Nords* produkt *C.L.A. + T* samt at produktet manglede en advarsel fra *Fødevarestyrelsen* på emballagen. Oplysningen var forkert og blev beklaget af *TV-Avisen* den 1. februar. Nævnet beklagede at *DR* først 4½ time før det oprindelige indslag havde forelagt sagen for det kritiserede selskab. Nævnet udtalte kritik af *DR*, men fandt ikke anledning til at pålægge offentliggørelse af kendelsen, da *DR* selv havde berigtiget indslaget.

Indslag om underbetaling af rumænske avisbude i Danmark. Kendelse den 30. maj. Ikke kritik af DR.

I indslag i *21 Søndag* på *DR1* den 9., 16. og 30. marts satte man fokus på arbejdsforholdene for rumænske avisbude, der er ansat i *Dansk Avis Omdeling (DAO)*. *DAO* klagede til *Pressenævnet* og forlangte et genmæle offentliggjort. Nævnet afviste dette ønske og fandt ikke, at god presseskik var tilsidesat. Man understregede bl.a., at *DAO* havde haft mulighed for at komme til orde med sin version i indslagene.

Klage over pressemeddelelse fra *DR* om afvisning af kritik. Kendelse den 25. juni. Ikke kritik af DR.

Pressenævnet fastslog, at en pressemeddelelse offentliggjort af *DR* på www.dr.dk var omfattet af *Medieansvarsloven*. Derfor behandlede mediet en klage over en pressemeddelelse af 7. marts, hvor *DR* afviste kritik af dokumentaren *Flugten fra Grønland*, der blev sendt første gang i 2007. Det var netop klagers skarpe offentlige kritik af dokumentaren, som *DR* her havde afvist. Nævnet fandt ikke, at to mindre fejl i pressemeddelelsen var egnet til at påføre klageren skade. Derfor blev klagers ønske om genmæle afvist (se også omtale af samme sag s. 28 nedenfor).

c. Klagesager for lytternes og seernes redaktør

Af de 20 ankesager som er afsluttet i første halvår havde halvdelen af klagerne en retlig interesse - de kunne altså også være gået til *Pressenævnet*. Det valgte en at gøre - *Pressenævnet* kom her til samme konklusion som lytternes og seernes redaktør. I et andet tilfælde var der tale om en sag, som *Pressenævnet* ikke havde taget stilling til p.gr.a. manglende muligheder for at føre bevis.

I otte af de 20 sager har klageren fået helt eller delvist medhold.

Generaldirektøren har fuldt ud fulgt lytter- og seerredaktørens indstillinger i 19 af de 20 sager. Den ene (delvise) undtagelse er sagen om en læges klage over dokumentaren *Når døden spiller med* - se nedenfor. Denne sag er også omtalt i *Redaktørberetningen*.

Omtale af andelsboliger i *Magasinet Penge*. Afgørelse den 8. januar. Klage afvist.

En klager mente vedholdende, at der i *Penge* var blevet videregivet klart misvisende oplysninger om de økonomiske forhold omkring andelsboliger. Anken blev afvist under henvisning til, at indslaget var ganske grundigt og byggede på udsagn fra relevante eksperter. Der var ikke mangler ved indslaget af en karakter, som gjorde det relevant at korrigere noget.

Urimelig omtale af bøsser i *Yallahrup Færgeby*. Afgørelse den 15. januar 2008. Klage afvist.

En klager fastholdt i en række henvendelser, at serien var en skændsel og klagede specielt over seriens homofobi og "...nedladende behandling af seksuelle og religiøse mindretal." Klagen argumenterede for, at serien var en overtrædelse af DRs egne regler for sprog og satire. Sagen blev afvist - bl.a. med den begrundelse, at de mange grove udtryk bestemt ikke skulle tages som bogstavelige opfordringer, men var led i en satire, der bl.a. søgte "at skyde hul på stereotyperne ved at overdrive og udstille dem ..". Uagtet at man kunne diskutere, hvorvidt det lykkedes i alle tilfælde, var der ikke grundlag for at betegne satiren som et brud på *DRs Programetik*.

Interview med læge i dokumentaren *Når døden spiller med*. Indstilling den 7. februar. Delvist medhold.

En læge klagede i september 2006 over den måde, hvorpå et interview med ham var gengivet i dokumentaren *Når døden spiller med*, der var produceret af *Bastard Film* for DR - og vist på DR1. DR afviste kritikken, hvorefter lægen klagede videre til *Pressenævnet*.

Nævnet udtalte kritik af DRs redigering men tog kun stilling til den ene del af lægens klage. Den anden del afviste nævnet at behandle p.gr.a. "...de begrænsede muligheder for at føre bevis for *Pressenævnet*,". (jf. sag nr. 2006-6-396).

Lægen har stædigt fastholdt sin klage overfor DR. Lytter- og seerredaktøren har i en række henvendelser til DRs ledelse og til producenten bedt om adgang til de originale optagelser af de omstridte interviews - men uden resultat. Derfor har redaktøren indstillet, at udsendelsen ikke vises mere. Generaldirektøren har herefter selv bedt om adgang til originalmaterialet og har meddelt klager, at intet tyder på manipulation. Sagen er omtalt i *Redaktørberetningen* for 1. halvår 2008.

Interview med kulturministeren i *Deadline 17.00*. Afgørelse den 8. februar. Delvist medhold.

Kulturministeriets pressechef klagede over, at ministeren var blevet udsat for et baghold og et tillidsbrud, fordi han blev interviewet om noget andet end oprindeligt oplyst af DRs medarbejdere. Redaktionen afviste og henviste bl.a. til, at spørgsmålene havde været relevante og at der var tale om en erfaren minister.

I sin gennemgang af anken konkluderede lytter- og seerredaktøren, at indslaget var relevant og forsvarligt og at der ikke var grundlag for at kritisere *Deadline* for en bevidst overtrædelse af de etiske retningslinjer. At ministerens medarbejdere havde misforstået rammen for interviewet, måtte DR dog tage et medansvar for. Det er - jf. *DRs Programetik - DR-medarbejdernes ansvar*, "... at forudsætningerne er forstået og accepteret." Derfor blev indstillingen, at DRs svarbrev skulle beklage den utilstrækkelige kommunikation. Der var ikke grundlag for at bringe beklagelser på sendefladen.

Kritiske spørgsmål til *Dansk Folkeparti* i partiets præsentationsprogram før folketingsvalget. Afgørelse den 4. marts. Klage afvist.

En klager mente, at det var urimeligt, at *Dansk Folkeparti* i serien *Mød partierne* op til folketingsvalget fik et spørgsmål, der henviste til lægelige udsagn om, at børn blev psykisk syge i asylcentre. Klageren mente ikke, at der var sagligt belæg herfor. Programmets vært svarede med ret udførligt at henvise til konkret forskning på området - og medsendte referencer til to artikler i lægefaglige tidsskrifter.

Klager fastholdt imidlertid sin kritik. Selvom anken blev indgivet for sent behandlede lytter- og seerredaktøren den. En fornyet gennemgang af kilderne konkluderede imidlertid, at der var sagligt belæg for den måde, hvorpå spørgsmålet var blevet stillet. Klagen blev derfor igen afvist.

Afspilning af sangen *Nettopigen* på P3 og P4. Afgørelse den 4. marts. Klage afvist.

Klagen gik på, at DR flere gange havde spillet musikeren Troels Bobergs single *Nettopigen*, selvom sangen var blevet uddelt i butikken op til nytår. Klager mente, at der var tale om 'product placement'. Klagen blev afvist under henvisning til, at der var tale om en sang, der indeholdt en hverdagsfortælling med et selvstændigt kunstnerisk udtryk. At der nævnes et firmanavn og at sangen har været uddelt i butikken, er ikke i sig selv nok til, at sangen bør udelukkes fra DRs kanaler (jf. også mange andre fortillæde - f. eks. *Fantastiske Toyota*). Klager blev i øvrigt oplyst om sin mulighed for at indbringe sagen for *Radio- og tv-nævnet*.

Klage fra *Rigshospitalet* over indslag om behandling af jordbærmærker. Afgørelse den 4. marts. Klagen afvist.

Rigshospitalets lægelige direktør klagede over et indslag i *21 Søndag* om hospitalets behandling af børn med farlige jordbærmærker. Brugen af *Interferon* blev her brugt som eksempel i en bredere diskussion om bivirkninger.

Efter at redaktionen havde afvist klagen bad hospitalet om en fornyet behandling af sagen. Lytter- og seerredaktørens gennemgang konkluderede, at DR havde videregivet korrekte oplysninger og at kritikken af *Rigshospitalet* var søgt efterprøvet og forelagt for den ansvarlige overlæge. Overlægen havde ikke villet stille op til et interview med kamera, hvorfor DR valgte at bringe et klip fra en telefonsamtale med overlægen. Da journalisten i telefonen havde oplyst sit ærinde og hvor han kom fra, var der heller ikke grundlag for at kritisere brugen af klippet.

Indslag med Jens Rohdes beskyldninger mod S-politiker. Afgørelse den 28. marts. Klagen afvist.

En klager var meget vred over et indslag i *TV-Avisen*, hvor *Venstres* fhv. politiske ordfører, Jens Rohde, gentog og udbyggede sine beskyldninger mod *Socialdemokraternes* politiske ordfører, Henrik Sass Larsen. Efter redaktionens afvisning fastholdt klager, at det var en grov overtrædelse af god presseskik at videregive kompromitterende påstande, der ikke kunne dokumenteres. I sin behandling lagde lytter- og seerredaktøren vægt på, at det var en erklæringskrig mellem to toppolitikere og at kravene til forelæggelse og høring var overholdt. At *TV-Avisen* fandt, at sagen havde nyhedsværdi,

var der ikke grundlag for at kritisere. Man kunne diskutere, om indslagene havde været god journalistik, men der var ikke tale om brud på *DRs Programetik*. Derimod fik klager medhold i sin kritik af *DRs* alt for langsommelige svar - det første svar fra *TV-Avisen* kom først efter to måneder. Det blev undskyldt og beklaget.

Betegnelsen af A.P.Møller - Mærsk som miljøsvin i en radioavis. Afgørelse den 2. april. Delvist medhold.

En klager fandt det urimeligt, at *P3 Nyhederne* i en speak havde karakteriseret A.P. Møller - Mærsk som "*landets absolut største miljøsvin*". Betegnelsen blev brugt af *DR*, selvom der ikke var tale om nogen overtrædelse af love eller regler. Redaktionen afviste kritikken under henvisning til virksomhedens enorme CO₂-udledning og til det fri-sprog, som tillades i *P3 Nyhederne*. I sin behandling af klagen gav lytter- og seerredaktøren medhold i, at også *P3 Nyhederne* bør være tilbageholdende med at bruge et så værdiladet udtryk i en neutral speak. I det påklagede indslag blev udtrykket dog kun brugt en gang - og da selve indslaget var sagligt og oplysende og beskrev et stort samfundsproblem - rummede indstillingen ikke krav om en beklagelse i en senere udgave af *P3 Nyhederne*.

Omtale af overvægtige i sundhedsprogram. Afgørelse den 15. maj. Klagen afvist.

En seer klagede over *Viden Om* fra den 19. februar. Klageren mente at *DR* i programmet "... *dæmoniserer, stigmatiserer og undertrykker de, der er tykke ...*". Klagen talte også om manipulation og indoktrinering.

Redaktionen afviste kritikken - bl.a. med henvisning til, at programmet var bygget op omkring udtalelser fra anerkendte forskere. I sin gennemgang nåede lytter- og seerredaktøren til samme hovedkonklusion: Det var relevant og forsvarligt, at programmet havde afsæet i de mange forskere der taler om en fedme-epidemi.

Klager henviste også til, at man interviewede professor Arne Astrup uden at oplyse om, at han ejer aktier i *Neurosearch*, hvis produktudvikling han kommenterede som ekspert. Kritikken heraf var korrekt - det var en meget beklagelig fejl i udsendelsen. *DR* beklagede dette og bragte en korrektion i den næste udsendelse og på web-sitet. Klagerens øvrige kritik blev afvist.

Omtale af fodbold-fanklub med voldelige medlemmer. Afgørelse den 15. maj. Klagen afvist.

Et medlem af en fodbold-fanklub fandt en omtale "... ekstremt ensidig og dybt kræn-kende overfor medlemmerne ...". Redaktionen afviste kritikken under henvisning til at

indslaget byggede på relevante kilder, og at man havde forsøgt at indhente kommentarer fra fanklubben og andre involverede.

I sin gennemgang af sagen påpeger lytter- og seerredaktøren, at det første klagesvar var upræcist på et punkt og at det først var meget sent at fanklubben blev bedt om en kommentar. Det konkluderes dog, at *DR* selv rettede op på dette ved at citere fanklubbens formand i et indslag næste dag. Den samlede dækning byggede på relevante kilder og klagen som helhed blev derfor afvist.

DR-pressemeddelelse om afvisning af kritik af dokumentar om Grønland. Afgørelse den 15. maj. Klagen afvist.

I forbindelse med debatten om dokumentaren *Flugten fra Grønland* - sendt første gang 31. oktober 2007 - blev *DR* den 7. marts 2008 udsat for hårde angreb for manipulation fra en kritiker, der til en avis samtidig oplyste at have været researcher på filmen. *DR* afviste samme dag i en pressemeddelelse beskyldningerne og oplyste at kritikeren ikke havde arbejdet som researcher for *DR*. Den pågældende klagede herefter i flere omgange over pressemeddelelsen. Sagen blev til sidst indbragt for lytter- og seerredaktøren, der i sin gennemgang påpegede to mindre unøjagtigheder i *DR*'s tilbagevisning af kritikken. Som helhed var klagerens påstande imidlertid uberettigede og pressemeddelelsen var på alle centrale punkter en rimelig gendrivelse af kritikken mod dokumentaren.

Omtale af tyverier af breve og pakker hos Post Danmark. Afgørelse den 12. juni. Delvist medhold.

Post Danmark klagede over præsentationen af et indslag i *TV-Avisen* om leveringskvaliteten for breve og pakker. Man fandt, at oplægget til indslaget gav et overdrevent indtryk - bl.a. i kraft af formuleringen: "*Nu erkender Post Danmark, at man har et alvorligt problem*". Virksomheden henviste til, at man ikke havde udtalt sig herom. Redaktionen havde overfor *Post Danmark* betegnet vendingen "*nu erkender ..*" som en smutter, som man beklagede.

Alligevel fastholdt *Post Danmark* klagen: I sin gennemgang af alle formuleringer, interviews og statistikker konkluderede lytter- og seerredaktøren, at *DR* overfor selskabet burde beklage, at indslaget samlet efterlod et noget overdrevent billede af leveringsproblemerne. Men stramningen havde ikke en karakter, der gjorde det relevant at bringe en rettelse, da det faktuelle indhold i selve indslaget var korrekt.

Optaktsprogram i forbindelse med revisionsrapport om DR Byen. Afgørelse den 23. juni. Klage afvist.

En tidligere direktør i *DR* klagede over den måde, han var blevet omtalt i forbindelse med den dækning, som *P1* - forud for offentliggørelsen af en stor revisionsrapport - lavede om ansvarsplaceringen i forbindelse med budgetoverskridelserne på *DRs* byggeri. Klageren mente, at han i en speak - på urimelig vis - blev tillagt et hovedansvar. *DR* afviste i første omgang klagen - bl.a. med henvisning til at formuleringen ikke kunne eller burde tolkes således.

Sagen blev indbragt for lytter- og seerredaktøren der i en længere gennemgang af argumenterne konkluderede, at den kritiserede formulering indgik i en længere gennemgang af mulige ansvarsplaceringer. Der blev ikke draget konklusioner og klageren kom selv til orde i det omstridte indslag. Derfor blev indstillingen, at *DR* burde afvise at bringe den krævede berigtigelse.

Omtale af farlig barnestol. Afgørelse den 25. juni. Klage afvist.

En butikskæde klagede over omtalen af en autostol i forbindelse med et indslag i *TV-Avisen* om en ny stor test af sikkerhed mv. En stol, kæden havde til salg, blev i indslaget direkte betegnet som livsfarlig. Kæden fremhævede i sin kritik, at der ikke var sagligt belæg herfor.

Redaktionen henviste i sin afvisning af kritikken til, at udsagnene var baseret på Forbrugerrådets informationer og at butikskæden havde haft mulighed for at kommentere kritikken.

I sin anke afviste kæden at denne mulighed havde været reel - og afviste at undersøgelsen gav belæg for *TV-Avisens* konklusioner.

I en gennemgang af forløbet og af undersøgelsens resultater og metode konkluderede lytter- og seerredaktøren, at der var tale om en stor, velkendt og seriøs europæisk undersøgelse, som i indslaget helt relevant blev kommenteret af *Forbrugerrådets* testchef. Derfor blev klagen afvist. Indstillingen rummede dog en opfordring til *TV-Avisen* vedr. et punkt, der ikke var omfattet af klagen.

Brug af Erik Meier Carlsen som ekspert. Afgørelse den 27. juni. Klage afvist.

En klager fandt det var yderst problematisk, at *Deadline* på *DR2* havde bedt Erik Meier Carlsen kommentere den aktuelle tørklædedebat. Klager henviste til, at Meier Carlsen havde stærke sympatier for *Dansk Folkeparti* og derfor var inhabil.

Redaktionen afviste kritikken og henviste til, at der var tale om en velanskreven analytiker, som det var relevant at bruge som kommentator.

Sagen blev indbragt for lytter- og seerredaktøren. I sin indstilling lagde han vægt på, at Meier Carlsen var blevet præsenteret som "*Politisk kommentator, Information*". I og med at man interviewer en kommentator, er det signaleret, at der ikke nødvendigvis er tale om en objektiv analyse. Derfor blev indstillingen, at klagen burde afvises.

Gengivelsen af meningsmåling under valgkampen. Afgørelse den 30. juni. Delvist medhold.

En klager gik hårdt i rette med en artikel på *dr.dk*, hvor en aktuel meningsmåling blev præsenteret under overskriften "*Venstre ikke ramt af Løkke-sag*". Klageren mente, at konklusionen af tallene snarere var den modsatte og fandt det belastende for *DRs* troværdighed. Redaktionen afviste klagen og henviste til at der var tale om en tolkning. Sagen blev indbragt for lytter- og seerredaktøren, som i sin gennemgang konstaterede, at en del af uenigheden skyldtes, at *DR* havde lavet en fejl i henvisningen til en tidligere meningsmåling. Anklagen for bevidst manipulation blev afvist, men det blev konkluderet, at *DRs* fremstilling havde været forvirrende. En fejl i artiklen burde rettes samtidig med en ajourføring af oversigten over tidligere meningsmålinger.

Fravær af kritiske spørgsmål i interview med minister. Afgørelse den 30. juni. Delvist medhold.

En klager var meget vred over et interview med en minister i forbindelse med en sag om offentligt ansattes ytringsfrihed. Klager fandt det påfaldende, at ministeren ikke blev konfronteret med, at hun selv kort forinden var blevet kritiseret for at truet en offentligt ansat.

Trods flere rykkere besvarede redaktionen ikke klagen. Lytter- og seerredaktøren tog den derefter selv op til behandling. I konklusionen understreges det, at det havde været relevant og naturligt, at ministeren havde fået et spørgsmål om den pågældende sag. Da der var tale om et kort interview over mobiltelefon, var der dog ikke tilstrækkeligt grundlag for at kritisere undladelsen. Der blev imidlertid udtalt en hård kritik af at *TV-Avisen* - trods flere rykkere - ikke havde svaret på den pågældende relevante henvendelse. Generaldirektøren indskærpede derfor redaktionens pligt til at svare.

Indholdet i historisk gennemgang af arbejdskonflikter. Afgørelse den 30. juni. Delvist medhold.

En fagforening klagede over et indslag i *Magasinet Penge* om tidligere storkonflikter på arbejdsmarkedet. Man kritiserede især, at det ikke blev omtalt, at storkonflikten i 1973 førte til formel ligeløn. I stedet var der fokus på, at en række konflikter på det offentlige arbejdsmarked ikke havde givet de strejkende større resultater.

Redaktionen afviste kritikken og mente, at indslaget i hovedsagen var fair. Sagen blev indbragt for lytter- og seerredaktøren, der i sin gennemgang konkluderede, at det i en historisk gennemgang af konflikter med krav om ligeløn var en fejl ikke at omtale storkonflikten i 1973. Indstillingen var, at denne konklusion skulle gøres tilgængelig på de relevante sider på dr.dk - herunder i forbindelse med netudgaven af den pågældende udgave af magasinet. Samtidig blev det kraftigt kritiseret, at redaktionen i første omgang havde været syv uger om at svare.

Dækningen af sagen om Lars Løkke Rasmussens taxa-boner. Afgørelse den 30. juni. Delvist medhold

Bl.a. i et længere indslag den 18. maj satte *21 Søndag* fokus på Lars Løkke Rasmussens taxakørsel i hans tid som amtsborgmester i *Frederiksborg Amt*. Programmet hævdede bl.a., at 590 taxaboner ikke var udfyldt efter reglerne. Omtalen førte bl.a. til, at *Statsforvaltningen Hovedstaden* tog sagen op. Da afgørelsen herfra forelå - uden direkte kritik af bonerne - bad *Finansministeriets* kommunikationschef den 19. juni DR om at berigtige indslaget fra den 18. maj. Redaktionen afviste, at det var relevant at omtale afgørelsen og henviste til, at der fortsat ikke forelå dokumentation for, at udgifterne havde haft et lovligt amtsligt formål.

Herefter blev sagen indbragt for lytternes og seernes redaktør. Efter en længere gennemgang af forløbet var konklusionen, at påstandene i det oprindelige indslag var vel-dokumenterede. Derimod gav indstillingen klager medhold i, at afgørelsen fra *Statsforvaltningen Hovedstaden* - med den vægt dækningen af sagen i øvrigt havde haft - burde have været omtalt hurtigst muligt. Da *21 Søndag* den 29. juni selv valgte at omtale afgørelsen, var der ikke grundlag for at foretage mere i sagen.

.....
Note 1):

Jeg er efter offentliggørelsen af denne rapport blevet opmærksom på et par fejl og unøjagtigheder i omtalen af *Pigekoret*.

- Lyttertallene før og efter ændringen er ikke direkte sammenlignelige - der kan derfor ikke drages sikre konklusioner om ændringens effekt på lyttertallene.

- Vedr. korets ændrede placering er billedet mere komplekst end anført. Programmet *Koncert Nu* bringer ikke uddrag af optagelser med koret hver uge men jævnligt. Det er ikke nyt, at koret kan høres på P2s almindelige sendeflader, men det indgår nu i den faste musikrotation - pt. med 15 til 20 sange. På DAB-kanalen *P4 Danmark* er der imidlertid som anført en række nye muligheder for løbende at høre koret. Jeg vil i næste rapport bringe en kort oversigt over udviklingen. JMOL

