

**Lytternes og seernes
redaktør**

DR Byen
Emil Holms Kanal 20
Opg. 8, 2
DK-0999 København C.
T +45 3520 3040
www.dr.dk/etik

Jacob Møllerup

D +45 3520 8020
E jmol@dr.dk

10. august 2012

Lytternes og seernes redaktør

Redaktørberetning for

1. halvår 2012

I. Overblik

Afsnit II foromtaler en stor undersøgelse om etik og troværdighed, der offentliggøres til november. Undersøgelsen vil give DR nye muligheder for systematisk at arbejde med at nedbringe antallet af fejl i nyhedsindslagene.

Afsnit III gør status over den store debat om mediernes selvregulering og understreger, at det ikke er nok med venlig opbakning til princippet. DR bør også gå i spidsen med den praktiske implementering.

Afsnit IV kommenterer beretningens tre bilag, der rummer statistik over henvendelser, en gennemgang af større klage temaer samt en oversigt over den konkrete klagebehandling i hhv. Pressenævnet og hos Lytternes og seernes redaktør.

II. Undersøgelse af etik og troværdighed

Hvor mange fejl laves der i medierne? Hvor stort er problemet?

Da forskningen på området er mangelfuld tog gruppen af danske seer- og læserredaktører i 2010 initiativ til en større undersøgelse.

Resultaterne offentliggøres samlet til november. Projektet er gennemført af forskere fra RUC og CBS – og med DR, TV2 og fem dagblade som aktive og medfinansierende deltagere.

Undersøgelsen bygger bl.a. på udsagn fra 547 kilder og medvirkende (med afsæt i konkrete indslag og artikler i en uge i november 2011).

Der er flere opmuntrende konklusioner:

- Fejlandelen er ikke vokset de seneste år – på trods af den markante stigning i antallet af producerede historier.
- Tilsvarende internationale undersøgelser har oftest påvist faktuelle fejl i over 30 procent af artikler og nyhedsindslag. Ifølge den nye danske undersøgelse står det ikke så galt til – her er det "kun" ca. 13 procent af kilderne, der oplever faktuelle fejl. Det er fejl, der handler om alt fra fejl i navne, titler mv. til konkrete fejl i den journalistiske fremstilling.

Tv har særlige udfordringer. Ifølge kilderne er der flere fejl i tv end i aviserne. På tv er det i over 20 procent af nyhedsindslagene, at kilder og medvirkende finder konkrete og faktuelle fejl. En væsentlig forklaring er, at der i aviserne typisk er bedre plads til at forklare og få flere forbehold med. Det typiske nyhedsindslag i tv er kortere og med en større grad af forenkling.

Efterhånden som materialet det kommende halvår bliver gennemanalyseret, er der gode muligheder for at bruge processen til at identificere typiske fejlkilder og til at sætte klare mål for nedbringelsen af antallet af fejl.

Undersøgelsen belyser også subjektive fejl – herunder uenighed om vinklingen. En række sager, hvor kilder og journalister er uenige om konkrete historier, vil blive analyseret særskilt.

Tre ud af fire journalister fortæller i øvrigt i undersøgelsen, at de ugentligt ser eksempler på dårlig presseetik i danske medier.

III. Hård debat om selvregulering

Den danske diskussion om mediereguleringen har været skarp det seneste halvår. Politikere fra stort set alle Folketingets partier har kritiseret, at medierne selv gør for lidt for at rette fejl, og at medierne i for ringe grad står til ansvar i de tilfælde, hvor folk er blevet urimeligt behandlet og hængt ud på et forkert grundlag. En stribe danske chefredaktører har i forårets løb svaret igen med at angribe politikerne for at ville knægte ytringsfriheden!

En høring i Folketinget den 9. maj bragte debatten videre.

Mit indlæg på høringen indeholdt blandt andet et forsvar for selvreguleringen som metode:

”En seer- eller læserredaktør på hvert enkelt medie, er en af de mange muligheder indenfor medieselvregulering. Pressenævn er en anden. Og selv om det danske pressenævn er en kende mere statsligt end så mange andre af slagsen, så er det grundlæggende stadigvæk et fagligt nævn, som arbejder ud fra en etisk kodeks, som medierne selv har lavet. Og redaktører og journalister, som branchen selv har udpeget, sidder med ved bordet.

Netop derfor kan jeg heller ikke følge de redaktører, der synes at se en styrkelse af Pressenævnet som et potentielt overgreb. Så længe tingene

sker i regi af Pressenævnet, er det dog i hovedsagen medierne, der prøver at regulere sig selv.

Den slags bør alle tilhængere af frie og ansvarlige medier støtte. Jo bedre man får den slags mekanismer til at fungere – jo mindre brug er der for politiske indgreb og for flere sager ved domstolene. Det er afgørende, at selvreguleringen reelt virker – og også at den har tænder.

Vi der arbejder med selvregulering må hele tiden spørge os selv: Er vi kritiske nok? Har vi fået undersøgt sagerne grundigt nok? Er fejl blevet rettet tydeligt nok? Er der givet oprejsning til dem, der er blevet hængt urimeligt ud. Osv.

I den forstand bevæger vi os også på skrøbelig grund. Ingen af os er bedre end konklusionerne i vores sidste tre svære sager.”

På den baggrund uddybede jeg en række forslag til en skarpere selvregulering og konkluderede:

”I sidste ende er en stærk og effektiv selvregulering et godt forsvar for en fri presse. Det er ikke noget overgreb på stakkels redaktører, men en praktisk delløsning. Får man ikke den til at fungere, kommer der bare dårligere løsninger på bordet”.

Ud af hele diskussionen er kommet en række kursjusteringer:

Pressenævnet har signaleret, at man er rede til at forlange rettelser på forsiden, hvis sagen berettiger det - og aviserne har lovet at følge kendelserne. Klagefristerne bliver antagelig forlænget, ligesom retten til at klage bliver udvidet. Også en modernisering af de vejledende retningslinjer for god presseskik synes på vej.

Tiltag som disse burde medierne selv have sat i værk for længst - i stedet for at skulle trækkes til truget. Men medierne har chancen for selv at tage initiativet næste gang, og DR kunne passende gå i spidsen ved at lave landets bedste system og praksis for rettelser og erkendelser af egne fejl - på alle platforme. Helt frivilligt!

Forslag som disse bliver ofte – også i DR – modtaget med venlig velvilje. Men det er selvsagt viljen til praktisk implementering, der er afgørende. Og her er der fortsat løbende udfordringer. Et eksempel: DR Nyheder er blevet langt bedre til at bringe relevante rettelser på dr.dk/nyheder, men de er stadig for svære at finde. Det samme gælder det nye samlede rettesite – dr.dk/fejlogfakta.

Rettelserne skal selvsagt ikke gemmes væk. De skal bringes tydeligt og på de relevante flader – og det samlede overblik over alle rettelser skal være nemt at finde og være noget, der spottes for. Og i hele produktionen skal retteprocedurerne være velintegrerede.

Jeg har tiltro til, at disse problemer nok skal blive løst, men tempoet hvormed det sker er ikke altid imponerende.

IV. Rapport om henvendelser vedlagt som bilag

Bilag 1 rummer statistik over henvendelser og klager. Der er ikke afgørende nye tendenser.

I bilag 2 gennemgås top-20-listen over de største klagetemaer fra det seneste halvår. For de nye temaer rummer listen DR's forklaringer på trufne valg og en række erkendelser af begåede fejl.

Blandt listens gengangere optræder flere tekniske klager – bl.a. over streaming af billeder på dr.dk. Vurderingen vanskeliggøres ved, at der ikke er opstillet klare kvalitetsmål, ligesom der ikke er tilgængelige statistikker for fejl.

I bilag 3 gennemgås halvårets ankesager i hhv. Pressenævnet og for lytternes og seernes redaktør. Nævnet behandlede i første halvår 2012 kun en DR-sag. Den endte med delvis kritik for en upræcis omtale af en dom.

I DR's eget ankesystem blev der behandlet 15 sager og givet helt eller delvist medhold i de fem. I alle sager fulgte generaldirektøren indstillingen fra lytternes og seernes redaktør.

Sagsbehandlingstiderne har desværre udviklet sig negativt. Det skyldes dels stort arbejdspress og dels at behandlingen af lytter- og seerredaktørens indstillinger i flere tilfælde har været meget langstrakt. Det har topprioritet at få nedbragt sagsbehandlingstiderne.

Bilag vedr. henvendelser og klagebehandling

1. halvår 2012

**Bilag til redaktørberetning
August 2012**

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

Bilag 1

Trends og tal for henvendelser s.9

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

Bilag 2

Gennemgang af 21 klage temaer s.13

- a. Tolv nye temaer
- b. Ni gengangere

Bilag 3

Andet led i klagebehandlingen s.28

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

Bilag 1

Trends og tal for henvendelser

De henvendelser der registreres via henvendelsessystemer og fællespostkasser ligger på et uændret højt niveau. Men tendensen er, at der herudover er en stadig vækst i nye former for henvendelser og kontakt – bl.a. via sociale medier. Det gør den samlede registrering vanskeligere. Det samlede antal henvendelser til *DR Licens- og Programservice* var i 1. halvår 2012 godt 31.000 - på niveau med de to foregående halvår. Det samlede antal traditionelle henvendelser skønnes at være omkring fire gange så højt.

a. Henvendelser til *DR Nyheder*

Tidligere rapporter har sat fokus på problemer i håndtering af henvendelser og klager i *DR Nyheder*. Som det fremgik af beretningen for 2. halvår 2011, er der det seneste år sket en markant forbedring.

DR Nyheder oplyser, at man det seneste halvår har modtaget omkring 30.000 henvendelser fra brugerne via adgange på dr.dk og via mails til redaktionernes fællespostkasser. Dertil kommer ca. 5400 telefonopkald til tjenesten 1212, hvor alle kan ringe ind med tips og ideer.

Henvendelserne bliver sorteret på redaktionerne og de, der kræver et individuelt svar til brugeren, videresendes til *DR Nyheders* centrale klagefunktion i ledelsessekretariatet. Her modtages også en lang række henvendelser til besvarelse via *Kontakt DR*.

Den centrale klagefunktion har i 1. halvår 2012 behandlet 2823 Klager. Af disse er 93% procent besvaret inden for 14 dage.

Som det er fremgået af tidligere rapporter, har brugerdialogen gradvist taget en anden form end tidligere – bl.a. takket være sociale medier.

Artikler der kan kommenteres på dr.dk/nyheder og artikler, der linkes til via Facebook, får nemt over 50 kommentarer.

En række programmer har stor gavn af den tætte kontakt og de mange input - f.eks. *Debatten*, *Kontant* og *Detektor*.

Med den nyttige brugerdialog følger også en række nye udfordringer i forhold til klagehåndtering. En henvendelse kan i dag være mange ting. Brugere skriver ofte kommentarer og klager allerede mens de f.eks. ser eller hører et nyhedsindslag via deres computer, mobil eller tablet, hvor de samtidig har muligheden for at kommentere lige ved hånden. Udfordringen er i den sammenhæng at få sorteret for at sikre svar på de henvendelser, der har karakter af egentlige klager.

Kritik og klager drøftes på ledelsesmøderne.

Vedholdende klager over bestemte emner kræver ofte en særlig indsats.

DR Nyheder fremhæver som eksempel problemerne med klager over underlægningsmusik og baggrundslyd i nyhedsprogrammer – et ofte omtalt klage tema i disse rapporter. Her endte *TV-Avisen* med at lave en brugerundersøgelse med et panel af både hørehæmmede og normalt hørende seere i forskellige aldre. Med baggrund i undersøgelsen blev det besluttet at justere lydbilledet. Det har ført til markant færre klager.

De vedvarende klager over sproget i korte nyhedsartikler har tilsvarende fået *DR Nyheder* til – i dette efterår - at indføre et nyt fejlretningssystem på dr.dk ligesom en forbedret stavekontrol er på vej.

En øget overvågning af de løbende klagesager har sikret, at flere fejl bliver opdaget og rettet på *DR Nyheders* side om fejl og fakta (disse rettelser spejles nu på Tekst TV s. 178).

DR Nyheder oplyser endvidere, at klager fra medvirkende nu er løftet til chefniveau for at sikre, at DR Nyheder selv retter og beklager de fejl, der måtte være begået overfor medvirkende – og inden de ender som ankesager i Pressenævnet eller hos Lytternes og seernes redaktør.

b. Klagefunktionen på *Kontakt DR*

Sidste år rapporteredes om en markant stigning i antallet af klager. Stigningen er nu stoppet, men antallet af kritiske henvendelser via *Kontakt DR* var i det forløbne halvår 34 pct. højere end første halvår 2011. Som det fremgår af tabel 1 nedenfor, falder klagerne i tre hovedgrupper: Emner omfattet af DR's programetik og god presseskik, tekniske problemer og endelig anden og generel kritik. Sidste kategori rummer også mange af de enkeltsager, der fremgår af gennemgangen af klagernes top-20 i bilag 2 nedenfor.

Tabel 1. Klager fordelt på hovedkategorier, 1. halvår 2012.

Fordelingen af henvendelser	1.hv.2012
Unfair og tendentiøs dækning	195
Krav om berigtigelse	42
Klager fra medvirkende	12
Voldsomme effekter	79
Ærekrænkelser	68
Upassende sprog	50
Utroværdig konkurrence	22
Skjult reklame, sponsorering	39
Klager over DRs klagesystem	87
Andre	223
Antal henvendelser vedrørende programetik i alt	817
Kritik af tekniske problemer, manglende opdateringer, mv.	1114
Generelle udsagn vedrørende DR - Kritiske	1118
Kritik af omfanget af egenreklame	46
Kritik af omfanget af genudsendinger	62
Kritiske i alt	3057
Generelle udsagn vedrørende DR - Positive	2
Øvrige kommentarer	29
Spørgsmål	12
Antal henvendelser i alt	3200

Note: Baseret på gennemgang af alle henvendelser via "klageknappen" på dr.dk. De klager, der modtages via "klageknapper", besvares enten af *Programservice* eller sendes til besvarelse i den relevante afdeling.

Som det fremgår af tabel 2 nedenfor, er der – med undtagelse af kritik af valgdækning – ikke de store udsving i de forskellige kategorier.

Tabel 2. Klager over brud på DR's Programetik 2011-2012

	1.halvår 2011	2.halvår 2011	1.halvår 2012
Unfair og tendentiøs dækning	158	156	195
Partisk valgdækning	0	242	0
Voldsomme effekter	56	67	79
Ærekrænkelser	76	50	68
Kritik af DRs klagebehandling	73	62	87
Henvendelser om programetik i alt	801	863	817
Kritiske henvendelser i alt	2285	3516	3057

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

De tekniske klager (se tabel 3) har været præget af to forhold. For det første rummer kategorien "andet" de uomgængelige indkøringsproblemer i forbindelse med, at DR's tv-signal via sendemasterne i januar blev lagt om til MPEG 4-format (se s.15). For det andet har der været et øget antal klager over *DR NU* og *Live TV* (se også s.27).

Tabel 3. Tekniske klager 2011-2012.

	1.halvår 2011	2.halvår 2011	1.halvår 2012
TV:			
Mgl. Eller mangelfulde undertekster	92	40	90
Udfald i billede eller lyd	37	80	45
Radio:			
Udfald i lyd eller tavshed	29	32	13
dr.dk			
NetTV On demand	224	197	224
NetTV Livestreaming	65	41	78
Windows-plattform (lukkede standarder)	8	0	8
Andet	307	342	656
Henvendelser om tekniske fejl i alt:	762	732	1114

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

Bilag 2

Gennemgang af 21 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. Tolv nye temaer

Blandt de hyppigst forekommende nye klagetemaer gennemgås de tolv, 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.

Omlægning af dr.dk

Baggrunden:

Den 14. maj igangsatte DR en storstilet omlægning af dr.dk. Hensigten med omlægningen er at skabe et skarpere dr.dk ved at forenkle

navigationen og strukturen på siden, så sitet fremstår mere prioriteret og tilgængeligt for brugerne. Mange hundrede kritiserede det nye layout. Halvdelen klagede over DR's nye programoversigt, som de mente var en forringelse. En anden gruppe af klagere mente, at sitet var blevet uoverskueligt og enkelte skrev, at siden havde mistet sin relevans og mest af alt mindede om tabloidavisernes hjemmesider.

DR's svar:

DR oprettede på alle de nydesignede sider en ris og ros formular, hvor man bad brugerne komme med konstruktiv kritik og vurderinger af det ny design. Her stod der bl.a.: *"Måske vil du opleve at nogle områder og indgange har skiftet plads, og derfor kræver lidt tilvænnning her i starten. Vi har selvfølgelig ikke slettet noget af vores mangfoldige indhold. Vi håber derfor at du vil finde nye brugbare veje ind til de sider du plejer at bruge, og at du måske også bliver inspireret til at besøge andre."*

Brugernes reaktioner blev sorteret i kategorierne "ris", "ros", "fejl" og "forbedringer". Alene for forsiden vedkommende modtog DR over 2.000 reaktioner via denne formular, hvor fordelingen var cirka en fjerdedel med ros og tre fjerdedele med ris.

Konsekvens og opfølgning:

Kritikken er brugt til en justering af den nye programoversigt og indgår i det løbende arbejde med at udvikle det nye layout.

DR Medier vil imidlertid fastholde hovedlinjen. Fordelingen af ris og ros svarer til reaktionerne på lignende forandrings-projekter og designet er blevet rigtig godt modtaget i kvalitative brugertest. Samtidig kan DR registrere, at brugernes interaktion med indholdet er stigende efter omlægningen. Således er målet om større tilgængelighed indfriet.

Tv-signalet i MPEG4

Baggrunden:

Natten til den 11. januar 2012 blev tv-signalet lagt om på alle sendemaster. Seere der modtog tv-signaler på egen antenne, skulle have en digitalboks med MPEG4 eller et nyt TV med samme udstyr, for fortsat at kunne se tv. Mange seere, der allerede havde helgarderet sig med det nødvendige udstyr, oplevede dog også problemer. Mere end 200 klagede. Mange skrev, at underteksterne var mangelfulde eller helt forsvundet, flere havde problemer med at lyden var ude af sync og enkelte oplevede, at al tale var forsvundet, mens billede og underlægningsmusik fortsatte ufortrødent.

DR's svar:

DR svarede, at man skulle genindstille kanalerne på sit TV, hvis der var problemer med tv-signalet, selvom man havde det nødvendige udstyr. Hvis man efter denne genindstilling stadig oplevede problemer, kunne det være nødvendigt at stille på antennen. Hvis ingen af disse justeringer hjalp, anbefalede DR at man henvendte sig til sin forhandler eller installatør. I klagesvaret henviste DR også til DR-siden "*Hjælp jeg har sort skærm!*", hvor man kunne finde en udførlig vejledning i, hvordan man kunne løse eventuelle signal-problemer.

Konsekvens og opfølgning:

Forud for omlægningen var gået et stort informationsarbejde og i forbindelse med overgangen var der ekstra support på telefon og mail. Seere med tekniske problemer fik hurtig hjælp. Efter en måneds tid faldt klagerne markant, men enkelte seere klager stadig over problemer med omstillingen. Set i forhold til den store omlægning har problemerne dog været få.

Lyden i dokumentar om Dronning Margrethe

Baggrunden:

Den 8. januar bragte DR det første af to afsnit i en dokumentarserie om Dronning Margrethe i anledning af hendes 40 års regentjubilæum. Efterfølgende modtog DR knap 40 klager fra seere, der fandt programmets baggrundsmusik var alt for høj og i flere tilfælde gjorde det umuligt at høre, hvad der blev sagt.

DR's svar:

DR beklagede, at seerne havde oplevet, at musikken forstyrrede talen. DR bekræftede, at man var opmærksom på problemet og arbejdede med tilrettelæggerne af programmerne for at få nedtonet en del af underlægningsmusikken. DR understregede, at de var meget opmærksomme på, at musikken ikke måtte forstyrre, når den forekommer samtidig med speaken.

Konsekvens og opfølgning:

DR Medier oplyser, at man prioriterer tilgængelighed højt og er meget opmærksomme på at sikre, at alle seere kan følge med i f.eks. dialogen i programmerne. I enkeltstående programmer eller korte færdigproducerede serier kan mulighederne for at rette op på eventuelle problemer med lydsiden nogle gange være begrænsede. I det konkrete tilfælde er de to dokumentarprogrammer produceret eksternt, men det er vigtigt at understrege, at DR stiller ligeså høje krav til de eksterne producenter.

Dronning i 40 år

Baggrunden:

Lørdag den 14. januar havde DR ryddet en stor del af sendefloden for at dække Dronning Margrethes 40 år på tronen. Knap 50 seere klagede efterfølgende over DR's royale kommentatorer. Mange klagere mente

således, at kommentarerne ofte var mere forstyrrende end oplysende. F.eks. var flere blevet provokeret af, at værterne talte ind over nationalsangen.

DR's svar:

DR svarede, at værter ofte deler seerne. Nogle synes DR's værter er fantastiske, mens andre er mindre begejstrede. DR understregede, at man altid omhyggeligt forsøger at matche vært og program, og at det også var tilfældet i dækningen af Dronning Margrethes jubilæum.

Konsekvens og opfølgning:

Både DR1 og TV 2 dækkede fejringen af dronningen lørdag den 14. januar, og seertallene viste, at de to kanaler delte seerne med en lille samlet overvægt til DR1. Om søndagen, hvor begge kanaler dækkede bl.a. festlighederne på slotspladsen, gudstjeneste og middag med gæster, foretrak et stort flertal at følge dækningen på DR1 med Tine Gøtzche og Klaus Bundgård Povlsen. DR Medier er tilfreds med dækningen af begivenheden, herunder værternes professionelle indsats - i dette tilfælde var DR bedre til at samle danskerne om en national begivenhed end TV 2.

Restaurant bag tremmer

Baggrunden:

Den 14. marts sendte DR det først af otte afsnit, om Claus Meyers madskole i Vridsløselille Statsfængsel. Forud for udsendelsesrækken havde et voldsoffer, Malene, skrevet et debatindlæg i Politiken. Malenes voldsmand havde været elev på et af Meyers projekter, og indlægget skabte stor debat om straf, retfærdighed og samfundsansvar over for henholdsvis offer og gerningsmand. DR modtog alene på *Kontakt DR* mere end 20 klager fra forargede seere, der mente hensynet til ofret burde gå forud for de indsattes resocialisering.

DR's svar:

Både Claus Meyer og DR tog aktivt del i diskussionen og fastholdt, at netop den kontroversielle programserie i sig selv var et relevant bidrag til debatten. I svaret til klagerne, skrev programredaktøren bl.a.: *"DR er bevidst om, at der sidder ofre, der kan føle sig krænkede på deres retsfølelse ved at se de indsatte på tv. Derfor har det været vigtigt for DR ikke at dyrke de enkelte kriminelle og deres gerninger. Tv – programmets altoverskyggende sigte er at dokumentere, hvordan et projekt som Claus Meyers madskole kan bidrage til en løsning, der kan begrænse ny kriminalitet og dermed nedsætte antallet af nye ofre."*

Konsekvens og opfølgning:

DR Medier lægger vægt på, at programserien *Restaurant bag tremmer* skabte debat om et vigtigt samfundsmæssigt anliggende. Programmerne blev set af i gennemsnit 562.000 seere, hvilket afspejler en bred interesse for emnet. Hensynet til ofrene for kriminelle er centralt, og det er i denne forbindelse relevant at fremhæve, at Malenes voldsmand ikke var en del af det projekt, som blev fulgt i DR's program. Den pågældende indsatte har i andet regi deltaget i et socialt projekt med Claus Meyer. *DR Medier* fremhæver endvidere, at *Madskolen* var en så stor succes, at projektet er ført videre.

Melodi Grand Prix 2012

Baggrunden:

Alene på klageknappen modtog DR mere end 50 klager over *Melodi Grand Prix 2012*. Størstedelen af klagerne handlede om, at værternes opførsel var underlødige og uforenelige med familieunderholdning. F.eks. fandt mange klagerere, at der var for meget *"bar røv"* og *"sprut"* i de korte forproducerede indslag fra Aalborgs natteliv.

DR's svar:

Meningen med de korte indslag var - på en underholdende og festlig måde - at informere seerne om, hvor i Danmark årets Melodi Grand Prix fandt sted. Et af de landskendte og festligere kendetegn ved Aalborg er Jomfru Ane Gade. Her var ideen at vise værterne igennem en karakteristisk "våd" og fornøjelig aften i Aalborgs natteliv - illustreret igennem stillfotos. Den satiriske form skulle vise, at der var tale om en humoristisk iscenesættelse. Den omtalte bare røv kom vitterligt ikke fra DR-udsendelsen men fra en avisfotograf, der havde fulgt produktionen af stillfotos og fanget en af værterne i et lidt for "kækt" øjeblik.

Konsekvens og opfølgning:

DR har taget kritikken til efterretning og bruger erfaringerne i evalueringen og når der senere skal produceres lignende programmer.

Penissketch i Danmarksindsamlingen 2012

Baggrunden:

Den 7. januar afholdt DR den årlige Danmarksindsamling. Sidst i showet gik to værter på scenen klædt ud som et par nosser. Herefter fik de selskab af to skuespillere, der var iklædt henholdsvis en penis- og en numsehulsdragt. DR modtog mere end 200 klager over sketchen, som mange fandt både usmagelig og malplaceret i et show, der skulle indsamle penge til nødlidende.

DR's svar:

DR beklagede, hvis indslaget virkede stødende eller unødigt plat. Man skrev, at showets primære formål var at samle penge ind til nødlidende - og dernæst at underholde. DR understregede dog, at sketchen var blevet vist efter mindre børns sengetid og at der var blevet advaret fra scenen, før sketchen blev sendt.

Konsekvens og opfølgning:

I et senere klagesvar til KLF Kirke og Medier erklærede DR's mediedirektør sig enig i, at sketchen ikke passede ind i det stort anlagte indsamlingsshow. Det var et underholdende tv-show, som havde til formål at bakke op om landsindsamlingen, men den pågældende sketch *"var ikke på det kvalitetsmæssige niveau, man kan forvente af et underholdningsprogram på DR"*.

Dækning af retssagen mod Breivik

Baggrund:

DR Nyheder modtog ca. 30 klager over, at DR valgte at dække retssagen mod Anders Behring Breivik. De fleste af klagerne mente, at DR skulle stoppe dækningen for ikke at give Breivik taletid. Andre mente, at man med billeder af en smilende Breivik - og den hilsen han kom med i retten - kunne være med til at opildne andre til at følge hans eksempel.

DR's svar:

DR erkendte, at der var flere dilemmaer i dækningen af sagen. På den ene side ville man ikke gå Breiviks ærinde ved at give ham og hans projekt en talerstol. På den anden side var der med retshandlingerne tale om en demokratisk og vigtig proces, som DR Nyheder mente at have ansvar for at dække. Derfor måtte man trække en grænse for, hvor meget Breivik skulle have lov at ytre sig, så der ikke blev tale om propaganda.

På dr.dk lod man f.eks. løbende journalisterne referere og udvælge informationer, de fandt vigtige for sagens dækning. Derimod blev retssagen ikke tv-transmitteret. Ligeledes afholdt DR sig fra at ansøge om interview med Breivik.

Til kritikken af billederne af en smilende Breivik og den hilsen han afgav i retssalen forklarede man, at det naturligvis ikke var intentionen at opildne andre til følge Breiviks eksempel, men at man valgte at vise billederne som

led i skildringen af den person og den kynisme, man her havde med at gøre.

Opfølgning:

Der er som nævnt tale om en problematik, som har givet anledning til mange og lange debatter om mediernes rolle i sådanne sager. DR har valgt – mens retssagen kører – at prøve at forstå, hvad der er foregået i mandens hoved ud fra de spørgsmål, den offentlige anklager stiller. Når dommen er afsagt kommer en ny fase, hvor der ikke er nogen planer om at gengive Breivik. Princippet bag denne beslutning er, at selvom det kan være smerteligt at følge, så ville det være en fejl overfor demokratiet og informationsfriheden, hvis man valgte ikke at registrere, at der var en retssag eller nægtede at referere spørgsmål og svar. Man ville på den måde frarøve offentligheden muligheden for at forstå, hvad der er sket. Således har DR set det som sin opgave at stille oplysningerne til rådighed, og lade det være op til den enkelte bruger at beslutte, hvornår de havde fået nok.

Omtale af de gule forbund

Baggrunden:

Den 9. maj bragte DR en citathistorie fra Ritzau, *LO mister medlemmer til de gule forbund*. I artiklen stod der bl.a.: *”Disse forbund varetager lønmodtageres interesser på samme måde som traditionelle fagforbund, men indgår sjældent overenskomster”*. Det udløste mere end 60 klager fra tilhængere af de traditionelle forbund. Klagerne mente, at formuleringen *”på samme måde som”* var direkte misvisende, da de gule og traditionelle forbund netop *ikke* udbyder den samme medlemservice.

DR’s svar:

Den 10. maj beklagede DR den upræcise formulering, rettede artiklen og bragte en præcisering på dr.dk-sitet *Fejl og Fakta*. Præciseringen lød, at de såkaldt gule fagforeninger står uden for hovedorganisationerne LO, FTF og

AC og at de især er kendetegnet ved lavere kontingent end de traditionelle fagforeninger. Til gengæld har de kun ganske få overenskomster, hvorfor deres primære opgave for medlemmerne består i juridisk rådgivning.

Konsekvens og opfølgning:

Sagen er blevet diskuteret på redaktionsmøde i *DR Nyheder*, som et eksempel på, at det i sager som denne er vigtigt at nuancere og at skelne mellem holdninger og fakta. Det skal gøres samtidig med, at man beretter om det, der er omstridt i debatten.

Omtale af det spanske EM-hold

Baggrund

D. 10. juni sendte DR kampen mellem Spanien og Italien under EM i fodbold. *DR Sporten* havde til lejligheden valgt at bruge John Faxe Jensen som medkommentator. Han fik undervejs brugt begrebet 'spaniolere' om de spanske spillere, hvilket medførte over 40 klager fra vrede seere, som fandt betegnelsen nedsættende.

DR's svar

Allerede undervejs i kampen blev kommentatorerne gjort opmærksom på, at betegnelsen blev opfattet uheldigt – og den blev staks rettet til 'spaniere'. Der var ikke tale om nogen ringeagt fra kommentatorernes side. Det var et hændeligt 'uheld', der ikke rykker ved *DR Sportens* opfattelse af John Faxe Jensen, som en dygtig og engageret kommentator.

Opfølgning

DR er i sin træning af egne medarbejdere meget opmærksom på forpligtelsen til at bruge et godt og korrekt dansk. Den konkrete situation er imidlertid eksempel på noget, der er svært at undgå, når man ønsker at bruge eksperter udefra som kommentatorer.

Dansk Sprognævn skriver, at 'spaniol' og 'spanier' tidligere var jævnbyrdige, neutrale betegnelser, men at 'spaniol' nok endda blev regnet for lidt finere eller mere korrekt end 'spanier'. De skriver endvidere, at det er noget forholdsvis nyt, at 'spaniol' udtrykker ringeagt og gætter på, at minusladningen er opstået i løbet af 1990'erne. Mange danskere har således lært i skolen, at 'spaniol' er den korrekte betegnelse. Hos DR Sporten er man opmærksom på problemet og vil så vidt muligt undgå betegnelsen fremover - og i alle fald straks rette hvis uheldet er ude.

Lukningen af DR HD

Baggrunden:

Den 4. juni offentliggjorde DR, at en række kanaler skulle lægges om, og at kanalerne *DR Update* og *DR HD* fremover skulle erstattes af hhv. endnu en *Ramasjang*-kanal og kanalen *DR3*. Knap 30 seere klagede over nedlæggelsen af *DR HD*. Mange skrev, at *DR HD* var den eneste kanal de benyttede og at særligt de mange dyre- og naturprogrammer, ville blive savnet. Derudover mente flere, at DR allerede fokuserede for meget på de unge og var uforstående overfor, at DR's ældre brugere nu igen skulle stå for tur.

DR's svar:

DR forklarede, at HD-kvaliteten er i "*fuld gang med at blive standard på flere kanaler*" og at lukningen af kanalen, som den ser ud i dag, ikke er ensbetydende med, at alt indholdet på kanalen forsvinder ud af DR-regi. Det blev videre fremhævet, at den nye kanal, *DR3*, ville bygge videre på de erfaringer, man havde gjort med *DR HD* og *DR MAMA*.

Konsekvens og opfølgning:

DR HD afløses af *DR3*, som vil få en klar profil. *DR HD* er en kanal, der i højere grad end DRs øvrige kanaler henvender sig til yngre seere, og det forventes derfor også, at en stor del af seerne til *DR HD* vil være

interesserede i *DR3*. Den nye kanal vil også sende i HD-kvalitet, og programmer fra *DR HD* vil kunne genfindes på den nye *DR3*.

DR lukker DR Play

Baggrunden:

DR Play var en app på Windows Marketplace, der gav Windows Phone-brugere mulighed for, at benytte *DR NU*, der ellers kun havde fungeret med Iphone og Android. I begyndelsen af juni fik DR fjernet app'en der var udbudt uden om DR. Over 20 klager fandt, at det var forkert at fjerne DR Play, så længe DR ikke selv udbyder en tilsvarende og funktionsdygtig app til Windows Phone.

DR's svar:

DR svarede, at DR Play var ulovlig i forhold til bl.a. rettighedslovgivningen og at udbyderen derfor var blevet bedt om at fjerne den. Derudover forklarede DR, at man har lavet DR NU så den kan ses via mobilbrowsere. DR har valgt at bruge en åben videostandard, der fungerer på alle smartphones – blot endnu ikke Windows Phones. Dog blev det understreget, at DR er i tæt dialog med Windows Phone-producenten og arbejder på at løse problemet.

Konsekvens og opfølgning:

Til efteråret bliver Windows Phones opgraderet til Windows 8 – hvilket forhåbentligt medfører, at det også bliver muligt at se *DR NU* på denne telefon. Ifølge DR's oplysninger er der forholdsvis få Windows Phone-brugere i Danmark. Det relativt lave tal indgår i DR Mediers overvejelser om, hvorvidt der skal bruges ressourcer på en app specifikt til denne standard.

b. Ni gengangerne

En række af de mest udbredte klage temaer har været omtalt tidligere. Ni af dem er omtalt nedenfor i kort form – med vægt på den overordnede trend.

- Klager over lukning og omlægning af DAB-kanaler er udgået efter at have været omtalt siden 2. halvår 2010.
- For første gang er klager over *X-Factor* vurderet til at være for få til at komme med i top-20.
- Klager over egenreklamer er tilbage på listen igen efter at have været ude i 2. halvår 2011.

Voldsomme effekter og manglende hensyn til børn i programplanlægningen

Det samlede antal klager over voldsomme effekter er steget med 12 til nu 79. Antallet af klager over manglende hensyn til børn er faldet til 28. Flere af disse klager drejer sig om, at DR - i forlængelse af et børneprogram - ved en fejl viste et tv-spot med billeder af et blodigt lig. Derudover klagede flere over, at Ramasjang-programmer for større børn, er for uhyggelige for de små. De problemer Ramasjang-klagerne har rejst vil i hovedsagen blive løst i det nye år, med introduktionen af *Lille Ramasjang*.
(Emnet er omtalt i alle rapporter siden 1. hv. 2005)

Genudsendelser

På klageknappen modtog DR 62 klager fra folk, der mente, at omfanget af genudsendelser på DR var alt for højt. De mange klager over genudsendelser i forårssæsonen kan sandsynligvis tilskrives, at nogle programmer allerede holder sæsonpause fra april måned.
(Emnet er omtalt i alle rapporter siden 1. hv. 2005)

Problemer med at høre hvad der bliver sagt

Klager over problemer med at høre hvad der bliver sagt lader til at være faldende. Det seneste halvår har klagerne centreret sig omkring enkelte

programmer, der har voldt folk store problemer (lyden i *Vor Dronning* og *TV-Avisen* er omtalt separat). Hvis man ser bort fra disse enkelttilfælde, har DR i dette halvår kun modtaget 22 klager på *Kontakt DR*, mod 29 i forrige halvår. Hvis tendensen fortsætter, er emnet på vej ud af top-20. (Lydproblemer er omtalt i 2. hv. 2005 og siden 1. hv. 2007)

Underlægningsmusik i *TV-Avisen*

I det forløbende halvår har DR modtaget 35 klager via *Kontakt DR* mod mere end 100 i 2. halvår 2011. Tallet er stadig dalende. Hvis denne udvikling forsætter, vil emnet helt ryge ud af klagernes top 20. (Emnet er omtalt siden 2. hv. 2010)

Dårligt sprog

Henvendelser over sprogfejl på *Kontakt DR* er steget fra 80 i 2. halvår 2011 til 111 i 1. halvår 2012. Klagerne retter sig mod stavefejl, slagfejl og syntaksfejl på dr.dk, tekst tv og i undertekster, samt forkert udtale i tv og radio.

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

Streaming af billeder og lyd på dr.dk

Klager over problemer med streaming af billeder og lyd er stadig stigende. DR har modtaget 408 klager i dette halvår mod ca. 350 i forrige halvår. Den største synder i dette halvår var et nedbrud på DR NU under EM-kampen mellem Danmark og Tyskland. DR modtog alene på klageknappen ca. 50 klager fra frustrerede brugere, der bl.a. missede Tysklands mål til 1-0. I forbindelse med omlægningen af dr.dk modtog DR også en del klager over problemer med at høre live-radio fra hjemmesiden. Klager over problemer med podcasts er aftagende.

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

Afviklingsproblemer for radio og tv

Hvis man ser bort fra de problemer, der opstod i overgangen til MPEG4 (se omtalen på s.15 under nye klagetemaer), tegner der sig en generel

nedgang i klager over afviklingsproblemer for radio og tv. Antallet af klager over udfald i billede og lyd er f.eks. faldet fra 112 sidste halvår til 58 i dette halvår.

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

Manglende programinformation og ændring af sendeplanen

DR har modtaget mere end 90 klager over programændringer. Mange klager drejer sig om ændrede sendetidspunkter for bestemte serier, der enten gør det umuligt for folk fortsat at følge en serie eller er skyld i, at de missede et afsnit. Derudover handler mange af klagerne ligesom tidligere om de pludselige programændringer, der laves af aktualitetshensyn.

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

Egenreklamer

Egenreklamer er tilbage blandt gengangerne efter at have været ude i 2. halvår 2011. DR har modtaget 46 klager via *Kontakt DR* - mere end dobbelt så mange som seneste halvår. Medregnet her er også klager over, at der i *TV-Avisen* laves reportager fra *X Factor*.

(Emnet er omtalt i 1. hv. 2005 og 2. hv. 2010)

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 en afvist klage:

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

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

a. Pressenævnsager.

I 1. halvår 2012 afsagde Pressenævnet kun kendelse i en enkelt DR-sag. I denne sag blev der udtalt delvis kritik af DR og givet pålæg om at bringe et genmæle.

Primo august havde nævnet seks DR-sager under behandling. En opdateret oversigt over kendelserne kan ses på dr.dk/etik.

Pressenævnet afviser løbende at behandle en række klager over DR grundet klagers manglende retlige interesse eller overskridelse af tidsfristen. I en halvårets afvisninger fastslog nævnet, at det ligger udenfor dets kompetence at pålægge et medie at slette artikler. Det var også nævnets opfattelse, "*at debatsider, hvor udefrakommende kan skrive uredigerede debatindlæg, ikke er omfattet medieansvarsloven*".

Klage over dr.dk-artiklen "*Pornofotograf siger, politiet forfalsker*".

Afgjort den 19. juni 2012. Delvis kritik af DR.

Den 7. november 2011 bragte P4 Østjylland på deres nyhedssider på dr.dk en artiklen med overskriften: "*Pornofotograf siger, politiet forfalsker*". I artiklen stod der bl.a., "*Pigefotografen [...] har fået flere domme for voldtægt og ulovlig tvang mod piger, som han har fotograferet, men nu går han til modangreb mod politiet.*"

Først den 3. februar 2012 klagede fotografen til DR. Han mente ikke DR havde belæg for en påstand om "*... flere domme for voldtægt og ulovlig tvang mod piger*". Han klagede samtidig over betegnelsen "*pornofotograf*". DR valgte, på trods af 4 ugers klagefristen, at behandle sagen, men afviste efterfølgende klagen. Fordi klager ankede sagen til Pressenævnet inden for 4 uger fra DR's klagesvar, fandt nævnet ikke grundlag for at afvise klagen på baggrund af overskredne tidsfrister.

Pressenævnet konkluderede, at DR ikke kunne kritiseres for at omtale klager som "*pornofotograf*", men mente, at DR's fremstilling af klagers tidligere domme var forkert.

Nævnet udtalte derfor kritik af DR og pålagde DR at bringe nedenstående meddelelse på dr.dk:

"DR kritiseres for forkert domsomtale:

Danmarks Radio gav forkerte oplysninger om en dømt fotograf på dr.dk. Presse-nævnet kritiserer den manglende research og kontrol.

RETTELSE. Danmarks Radio omtalte i november 2011 her på dr.dk, at en navngiven fotograf havde: "flere domme for voldtægt og ulovlig tvang". Det er imidlertid ikke korrekt.

Den omtalte fotograf blev i 2006 dømt for at ét tilfælde af voldtægt og er i 2009 dømt for ét tilfælde af blufærdighedskrænkelse. Fotografen har ikke flere domme for "voldtægt og ulovlig tvang".

Fotografen har klaget til Pressenævnet, der kritiserer Danmarks Radio for ikke at kontrollere oplysningen inden offentliggørelse, så fejlen kunne være undgået.

Pressenævnet har pålagt os at bringe ovennævnte meddelelse."

b. Ankesager for lytternes og seernes redaktør

I samtlige 15 ankesager, som er afsluttet i første halvår, blev indstillingen fulgt af generaldirektøren. Klagerne fik helt eller delvist medhold i fem af sagerne. I alt havde klagerne en retlig interesse i tre af de 15 sager - og kunne altså også være gået til Pressenævnet. Det valgte ingen af dem.

Klage over manipulation af indslag fra TV2/Lorry i Go' Morgen P3
Afgjort den 26. januar 2012. Afvist.

Den 5. januar 2012 bragte *Go' Morgen P3* lydsiden af et indslag fra TV2/Lorry som et eksempel på, hvor dårligt journalister kan behandle deres kilder. Indslaget omtalte en handicapbilist, der forgæves forsøgte at parkere sin bil. Benny Hill-temaet var imidlertid tilsat som underlægningsmusik. P3-værterne mente, at underlægningsmusikken fik handicapbilisten til at fremstå ufrivilligt komisk og konkluderede deraf, at TV2/Lorry i det pågældende tilfælde behandlede den medvirkende dårligt. Samme dag klagede TV2/Lorrys direktør, da Benny Hill-temaet ikke havde været en del af det oprindelige Lorry-indslag, men var blevet tilføjet efterfølgende i en udgave på YouTube.

Næste dag bragte *Go' Morgen P3* en rettelse og beklagede fejlen, hvorefter de som en joke afspillede et nyt Lorry-indslag, hvor de denne gang selv havde tilføjet Benny Hill-temaet. Også det beklagede de umiddelbart i samme indslag.

Den 6. januar 2012 klagede TV2/Lorry videre til lytternes og seernes

redaktør, da de mente beklagelsen var useriøs og udelukkende føjede spot til skade. Redaktøren konkluderede:

"Der er ikke grundlag for kritik af berigtigelsen i Go' Morgen P3, da der ganske klart redegøres for fejlens karakter og samtidig bringes en helt klar undskyldning. [...]. Joken understreger kun pointen i undskyldningen og hele indslaget fremstår let forståeligt. Jeg indstiller derfor, at klagen afvises."

Klage over *Lige efter Deadline* sendt på DR2 den 14. september 2011.
Afgjort den 1. februar 2012. Afvist.

Den 14. september fremgik det af slutbilledet i *Deadline* på DR2, at studiet var fyldt med røde balloner, der skulle indgå i det efterfølgende politiske satireprogram *Lige efter Deadline*.

Den 15. september 2011 klagede en seer, der mente, at overgangen mellem de to programmer var uklar og grænsede til venstreorienteret propaganda. Først efter at lytter- og seerredaktøren den 9. december 2011 rykkede *Deadline*-redaktionen for et svar, afviste redaktionen den 14. december klagen. Den 26. december bad klager lytternes og seernes redaktør behandle sagen. Han konkluderede:

"Det var i speak, billeder og det samlede udtryk helt klart markeret, hvordan og hvornår Deadline blev efterfulgt af det satiriske magasin Lige efter Deadline. Der er ingen tegn på at udsendelsesrækken Lige efter Deadline havde nogen politisk slagside. Jeg indstiller derfor, at klagen i sin helhed afvises."

Klage over interview i Aftenshowet den 27. september 2011.
Afgjort den 1. februar 2012. Afvist.

Den 27. september 2011 blev stand-up-komikeren Carsten Bang interviewet i *Aftenshowet*. Anledningen var undren over, at Carsten Bang i et nyt show bl.a. behandlede massakren på Utøya - blot to måneder efter tragedien fandt sted. Den 28. september klagede en seer over, at interviewet var "*uanstændigt*". Den 21. november 2011 afviste klagen. Den 9. december 2011 bad klager lytter- og seerredaktøren behandle sagen.

Han konkluderede at det ikke var uforsvarligt at lave et indslag, der rejste spørgsmålet:

"Det var ikke i modstrid med DR's etiske retningslinjer at Aftenshowet bragte et interview med komikeren Carsten Bang, hvor emnet var, om man kunne lave jokes om tragedien på Utøya. Indslaget rummede ikke krænkelse af ofre eller efterladte."

Klage over skjult reklame i Danmark Kort: Min farmors hus sendt på P1 den 9. december 2011. Afgjort den 1. februar 2012. Medhold.

Den 9. december 2011 handlede *Danmark Kort: Min farmors* hus om journalistens farmors hus, der var sat til salg, fordi farmoren var kommet på plejehjem. I det knap fem minutter lange indslag kom lytterne med på en rundvisning i huset, der var angivet med præcis adresse og bl.a. blev omtalt som "*originalt*" og "*modernistisk*". Derudover var der programmets hjemmeside et billede med adressen gengivet. Den 12. december 2011 klagede en lytter over, at journalisten var inhabil og at udsendelsen samt fremstillingen på programmets hjemmeside havde karakter af salgsfremme. Den 13. december afviste redaktionen klagen. Sagen blev anket til lytter- og seerredaktøren, der i sin indstilling konkluderede, at programmet ikke udviste "*den forsigtighed, der forudsættes i reglerne om skjult reklame og habilitet i DR's Programetik.*"

Derfor indstillede han at udsendelsen "*... ikke genudsendes, så længe det pågældende hus stadig er til salg. Derudover bør også fotoet af huset, samt husets adresse fjernes fra programmets hjemmeside, så længe huset stadig er til salg.*"

Klage over Langeberg sendt på DR HD den 16. december 2011. Afgjort den 1. februar 2012. Afvist.

Den 16. december 2011 viste DR HD VM-håndboldkampen mellem Danmark og Frankrig. I halvlegen sendte DR Mama på DR HD satireprogrammet *Langeberg*. Det blev afsluttet med en såkaldt ytringsfrihedspakkekalender, der denne dag bestod en nissepige, der strippede.

Samme dag klagede en seer over at indslaget var sendt midt i et familieprogram. Den 19. december 2011 afviste DR klagen, hvorefter klager ankede til lytter- og seerredaktøren.

I sin indstilling konkluderede redaktøren:

"Der er ikke grundlag for at kritisere stripperindslaget i Langeberg i DR Mama på DR HD. Informationen om at der blev sendt et ungdomsprogram i pausen i håndboldkampen kunne med fordel have været tydeligere, men der er ikke tale om noget brud på DR's Programetik."

Klage over indslag i 21 Søndag den 20. november 2011.

Afgjort den 24. februar 2012. Afvist.

Den 20. november 2011 bragte *21 Søndag* et indslag om et stigende antal overfaldsvoldtægter i Oslo. Den 21. november anførte en klager, at det var manipulation, at *21 Søndag* undlod at nævne, at de fleste mistænkte havde en anden etnisk baggrund end norsk. Den 13. december 2011 afviste DR klagen og skrev, at DR havde fravalgt denne oplysning, fordi der ikke var et "*mønster i nationaliteten*" og at man i indslaget havde valgt udelukkende at fokusere på den frygt, som voldtægterne skabte i Oslo. Klager valgte at anke sagen.

Lytter- og seerredaktøren lavede i sin indstilling en grundig gennemgang af Oslo Politis faktuelle oplysninger i sagen. Heraf fremgik, bl.a. at et meget lavt antal domfældelser gjorde det svært at formidle dokumenterede oplysninger om gerningsmændenes baggrund. Redaktøren konkluderede på den baggrund, at problemstillingen var kompleks. Indstillingen fremhævede, "*at det er relevant, at nyhedsformidlingen jævnligt søger at belyse spørgsmålet om, hvorfor nogle grupper med anden etnisk baggrund er overrepræsenterede i kriminalitetsstatistikken.*" Men samtidig mente han, at det i det konkrete tilfælde "*var forsvarligt, at man valgte at vinkle indslaget således, at man ikke også omtalte diskussionen om de formodede gerningsmænds etnicitet og nationalitet. Oslo Politi havde endvidere selv advaret om generaliseringer herom. Indslaget var således på den konkrete baggrund ikke i modstrid med DR's programetik - der var ikke tale om nogen manipulation og der er ikke noget at rette eller beklage.*"

Klage over DR2-programmet *Eksperimentet* den 10. januar 2012.

Afgjort den 28. februar 2012. Afvist.

Den 10. januar 2012 behandlede DR2-programmet, *Eksperimentet*, hvordan voldelige computerspil påvirker børn. I udsendelsen satte man bl.a. en gruppe drenge til at spille et voldeligt computerspil, mens en anden gruppe blev sat til at læse en ungdomsbog. Bagefter så man, hvordan de to drengegrupper reagerede forskelligt på synet af voldsomme billeder og hvordan "*læsedrengene*" var mærkbart mere hjælpsomme.

Den 10. januar klagede en seer over, at forsøgende udelukkende fortalte noget om forskellen på, at spille computerspil og læse en bog - og intet om, hvordan voldelige computerspil påvirker børn. Den 12. januar afviste DR klagen. DR forklarede i svaret, at programmet ikke kom med entydige konklusioner og at præmisserne for eksperimentet blev lagt åbent frem i programmet. Den 12. januar ankede klager svaret til lytter- og seerredaktøren.

Redaktøren mente efter en gennemgang af udsendelsen, at klagers kritik var relevant. Samlet fandt han dog at "*... udsendelsen beskrev omhyggeligt de gennemførte forsøg, seriøse eksperter kommenterede og programmet lavede ikke selv klare konklusioner. I den forstand fremstår udsendelsen som en helt forsvarlig del af en fortsat diskussion. Jeg indstiller derfor, at klagen afvises.*"

Klage over vulgært sprog i børnenes MGP på DR1 den 28. januar 2012.

Afgjort den 5. marts 2012. Afvist.

Den 28. januar 2012 medvirkede en 10-årig pige i børnenes *Melodi Grand Prix* med sin egen sang: *En sidste kærlighedståre*. Sangen handler bl.a. om en kæreste, der slår op. Ca. midt i sangen synger hun: "*Jeg troede ikke, med mig, du slog op. En dreng og en pige. Nej, skråt op.*"

Den 4. februar klagede en seer, der mente udtrykket "*skråt op*" var "*vulgært*" og ikke hørte til i et børneprogram. Den 7. februar afviste DR klagen, med henvisning til, at man havde vurderet, at vendingen i den pågældende sang ikke var ment vulgært. Samme dag ankede klager svaret til lytternes og seernes redaktør. Efter en gennemgang af udtrykkets

anvendelse i moderne dansk konkluderede han samstemmende, at der ikke var grundlag for at betegne "skråt op" som et vulgært udtryk. Han indstillede derfor, at klagen blev afvist.

Klage over indslag i P4 Østjylland den 11. december 2012.

Afgjort den 13. marts 2012. Delvist medhold.

Den 11. december 2011 bragte P4 Østjylland et indslag om en "superklager" på Samsø. I indslaget medvirkede formanden for teknisk udvalg på Samsø, der mente, at enkelte borgeres krav om aktindsigt var eskaleret. Formanden kom med et eksempel på en bestemt unavngiven "superklager", der havde "skrevet 1.500 klageskrivelser til Samsø Kommune."

Samme dag klagede en beboer på Samsø, der mente, at han var den omtalte "superklager". Han fandt, at formandens fremstilling af klageomfanget var stærkt overdrevent og havde til hensigt at skade klager. Efter en længere mailkorrespondance mellem redaktion og klager bragte DR en rettelse af tallene. Klager mente stadig ikke klageantallet i berigtigelsen var korrekt og bad om at få udleveret dokumentationen. Da han ikke fik det, ankede han til lytter- og seerredaktøren, der konkluderede:

"Da det oprindelige indslag ikke omtalte en navngiven person, er der ikke i sig selv grundlag for at kritisere, at DR citerede byrådsmedlemmet. Da klager herefter henvendte sig og protesterede, førte det til den omtalte rettelse, der var baseret på oplysninger fra kommunaldirektøren, men fortsat uden at klager var omtalt ved navn.

Disse oplysninger har klager bedt om at få indsigt i. Dette krav bør imødekommes."

Klage over vildledning i Kontant: TV i sort den 6. marts 2012.

Afgjort den 1. maj 2012. Afvist.

Den 6. marts 2012 behandlede *Kontant* den svenske tv-udbyder Boxer og den række af problemer, som mange seere har haft med at modtage TV2

siden overgangen fra analogt til digitalt tv den 11. januar 2012. Allerede samme aften sendte en teleanalytiker en lang klage, fordi han mente, at udsendelsen var præget af fejl og flere steder var direkte vildledende. Han mente bl.a., at udsendelsen fejlagtigt gav indtryk af, at Boxer havde monopol på tv-signalet for TV2, at det var gratis at modtage DR, at et interview med professor Knud Erik Skouby var uforsvarligt klippet og at fremstillingen af indtægtsfordelingen mellem TV2 og Boxer var misvisende. Den 9. marts medgav DR, at det kunne have fremgået tydeligere, at DR var licensbetalt og ikke gratis, men afviste de øvrige klagepunkter. Efter endnu en korrespondance mellem DR og klager, valgte klager den 23. marts, at anke sagen til lytternes og seernes redaktør. Redaktøren konkluderede:

"Klagers kritik kan i hovedsagen afvises, alene fordi han fejlfortolker udsendelsens præmis og tillægger udsendelsen et indhold, den vitterligt ikke har. I udsendelsens fremstilling anvendes et par forenklinger og en skarp redigering af en ekspert-udtalelse. Efter en nærmere gennemgang heraf er det min konklusion, at disse forenklinger og den skarpe vinkling ligger indenfor rammerne af det redaktionelt forsvarlige. Jeg indstiller derfor, at klagen afvises."

Klage over vildledning i dr.dk-artiklen om mobiltelefoner.

Afgjort den 18. juni 2012. Afvist.

Den 14. februar dækkede DR en ny undersøgelse fra et svensk universitet. Forskningsresultaterne pegede på, at der ikke kan konstateres en forbindelse mellem mobiltelefoni og forekomsten af tumorarten gliom. Samme dag klagede en bruger, der mente DR's dækning af sagen var både unuanceret og ukorrekt. Han begrundede bl.a. dette med, at den omtalte undersøgelse ikke var uvildig og var baseret på en kritisabel metode. Den 2. marts svarede *DR Nyheder*, at kræftisiko ved mobiltelefoni er et følsomt emne og at man netop af den grund havde taget flere forbehold i artiklen. Klageren ankede svaret til lytter og seerredaktøren. Han afviste klagen og skrev bl.a.:

"DR gengiver undersøgelsens overordnede konklusioner med klar

kildeangivelse og med de nødvendige forbehold ligesom det afgivne klagesvar er korrekt og fyldestgørende."

Klage over "roadmovie" sendt på DR2 den 24. marts 2012.

Afgjort den 18. juni 2012. Afvist.

Den 24. marts blev en dokumentarisk "roadmovie" om Grækenlands økonomiske kollaps sendt som en del af et DR2-tema, der behandlede finanskrisens konsekvenser.

Den 26. marts klagede en seer med særlig indsigt i Grækenland. Hun mente udsendelsen var unuanceret og gav et unfair billede af den almindelige græker. Journalisten bag dokumentaren svarede bl.a., at der var tale om en subjektiv dokumentar og at han ikke mente den almindelige græker blev hængt ud, men at udsendelsen derimod udstillede mistilliden til staten.

Seeren klagede videre til lytter- og seerredaktøren, da hun mente, at "*subjektive reportager*" er i strid med DR's programetiske bud. Redaktøren afviste klagen og konkluderede:

"Der var hverken tale om manipulation eller brud på kontrakten med seerne, da DR viste udsendelsen "Den græske tragedie: En økonomisk roadmovie fra et fallitbo". Udsendelsen var klart præsenteret som en roadmovie og en personlig oplevelse og indeholdt ikke væsentlige faktuelle fejl. Derfor indstiller jeg, at klagen afvises."

Klage over ekspertudsagn i DR2-program den 27. marts 2012.

Afgjort den 18. juni 2012. Medhold.

I *Europa eller Kaos?* sendt på DR2 den 27. marts 2012 medvirkede blandt andre DR Nyheders økonomiske ekspert. I udsendelsen siger DR-eksperter bl.a. om den franske præsidents vækstdagsorden:

"Og det er der altså bare ikke plads til lige nu, hvis man skal have skabt tillid til det, som er den nye faktor i europæisk politik - det er de finansielle investorer, og de tester altså regeringen om de vil føre en troværdig politik."

Kort efter konkluderer DR's ekspert:

"Og det er en økonomisk grundskole, at man skal have skabt styr på de offentlige finanser i alle landene før vi kan begynde at tale om vækst. Vi kan ikke gøre det den anden vej - tiden er forpasset".

Den 28. marts 2012 klagede en seer, der mente, at DR's økonomiske ekspert politiserede med sine udsagn. Redaktionen afviste kritikken. Klager var ikke tilfreds og ankede sagen til lytter- og seerredaktøren, der konkluderede:

"Klageren har ret i, at DR's økonomiske ekspert [...] kom med et par udsagn, der måtte omfattes som en stillingtagen i den aktuelle økonomisk-politiske debat om en ny "vækstdagsorden" i eurozonen. Såfremt DR vil tillade en sådan grad af stillingtagen fra egne medarbejdere, kræver det, at den pågældendes udsagn præsenteres som en holdningspræget kommentar og ikke som en objektiv analyse. Da studieværten straks fremhævede, at DR-ekspertens udsagn kun dækkede "en skole", er der ikke behov for rettelser."

Klage over Kontant på DR1 den 27. september 2011.

Afgjort den 27. juni 2012. Delvist medhold.

Den 27. september 2011 satte *Kontant* fokus på byggefirmaet Willa Nordic og dets brug af "delt entreprise". I udsendelsen indgik skjulte optagelser med byggefirmaets danske salgschef. Efterfølgende klagede byggefirmaets advokat over udsendelsen, men redaktionen afviste klagen. Først den 15. december 2011 klagede den danske salgschef over udsendelsen, da han mente kritikken af ham var misvisende og baseret på forkerte oplysninger. Med henvisning til klagefristen på 4 uger afviste redaktionen klagen. Den 16. januar 2012 klagede salgschefen videre til lytter- og seerredaktøren. På grund af sagens særlige omstændigheder valgte redaktøren at mødes med klager og behandle sagen trods redaktionens protest.

Redaktøren indstillede den 20. april, at Kjeld Kielstrup får bragt en replik i rubrikken "*Klager og klagesvar*" på forsiden af dr.dk/kontant, samt at DR rettede og beklagede en fejlagtig påstand om, at byggeriet af det omtalte hus blev dobbelt så dyrt som først anslået.

Klage over indslag om skat i TV-Avisen den 26. og 28. maj 2012.

Afgjort den 30. juni 2012. Delvist medhold.

Den 29. maj offentliggjorde regeringen sit udspil til skattereformen. I dagene omkring offentliggørelsen var planerne om at sænke rentefradraget genstand for en række indslag i *TV-Avisen*. Allerede den 26. maj klagede en seer, som fandt *TV-Avisens* fremstilling var manipulerende, fordi den gav indtryk af, at den nuværende regering ville sænke rentefradraget fra 33 til 20 procent, på trods af, at allerede den foregående skatteform fra 2009 indeholdt en gradvis sænkning af fradraget fra 33 til 25 procent. Den 29. maj svarede *TV-Avisen*, at denne information var udeladt, fordi de ønskede "*at gøre tingene så enkle så muligt.*" Efter flere mails til DR Nyheder og direktionen blev klager henvist til lytter- og seerredaktøren og valgte den 31. maj at anke sagen.

Redaktøren konkluderede:

"Redaktionen skal nødvendigvis have store frihedsgrader m.h.t. at fremstille komplicerede skatteforslag. Det er dog betænkeligt, hvis man i forenklingens navn bevidst udelader oplysninger, som man uden væsentlige problemer kunne have formidlet enkelt og overskueligt. Jeg opfordrer derfor til skærpet opmærksomhed omkring denne problematik. Redaktionen oplyser, at den kan tilslutte sig denne konklusion."
