

**Lytternes og seernes redaktør**

DR Byen

Emil Holms Kanal 20 Opg. 8, 2

DK-0999 København C.

+45 3520 3040

[www.dr.dk/lsr](http://www.dr.dk/lsr)**Jesper Termansen**

+45 2854 8050

[lsrred@dr.dk](mailto:lsrred@dr.dk)

10. oktober 2016

## Halvårsrapport 1. halvdel af 2016

Redaktørberetning ..... s. 1

a) Opsummering af forslag og anbefalinger

Trends og tal for henvendelser.....s. 17

Gennemgang af væsentlige klage temaer ..... s. 23

Andet led i behandlingen af klager.....s. 37

a) Pressenævnssager

b) Ankesager

c) Facebook

# Redaktørberetningen

## DR den rigtige vej

Der er tegn på, at DR – etisk set – er på den rigtige vej. Antallet af sager, der giver kritik hos Pressenævnet – de såkaldte ”næser,” er i dette første halvår af 2016 nede på to, hvilket antyder det samme lave niveau, som DR gik ud af 2015 med. Man skal være varsom med overfortolkning, da den lange sagsbehandlingstid i nogle pressenævnsager kan forskubbe perioderne. Flere ”gamle” sager, som bliver afgjort på samme tid, kan tegne et billede af, at der også er opstået flere sager. Endnu er det kun tal for et halvt år. Når man generelt ser på billedet, så er antallet af klager steget i de seneste fem år, og her skal man rette blikket mod de tekniske klager. De er steget med knap 90 procent i forhold til 2011 samtidig med, at de programetiske klagers antal er faldet. Det spiller her ind, at teknologien udvikler sig og flere tilbud kommer til. Efterspørgslen på on demand programmer vokser kraftigt, og dermed øges mængden af klager også.

Men selv om antallet af klager over programetikken er faldet, er der alligevel grund til konstant at være opmærksom på, hvordan omverdenen – ikke mindst de medvirkende – opfatter de programmer og indslag, som DR står for. DR Nyheder har gennemført en undersøgelse af kilders oplevelse af medvirken. Den tegner et positivt billede, men der er også tegn på, at medvirkende kan føle sig magtesløse i indslag med på forhånd fastlåste vinkler. Også DR Etik har gennemført en undersøgelse af de medvirkendes oplevelser. Generelt føler de sig godt behandlet, men der er punkter, hvor der er plads til forbedring, viser undersøgelsen. Det gælder for eksempel aftaler om, hvad de medvirker til og hvor godt, de er forberedte. Begge undersøgelser er absolut vigtige indikatorer.

DR kan øge sin mulighed for selv at gøre en indsats for at søge oplysninger om den medvirkendes erfaringer. Mit indtryk, som bygger på kontakt med brugere, klagere, medvirkende samt medarbejdere og chefer i DR, er, at der kan være en tilbøjelighed til, at journalister og programmedarbejdere generelt fokuserer så meget på vinklen og egne intentioner med udsendelsen, at man kan overse de behov, som den ikke-medievante deltager måtte have. Det kan hænde, at det sker helt ubevidst, men netop derfor er der grund til at stoppe op og engang imellem ”efterprøve”, hvordan koblingen til medvirkende og brugere er.

Dertil kommer, at man på ingen måde kan tage for givet, at mennesker, som ikke er vant til at optræde i radio og TV (eller i et webtelegram for den sags skyld), har noget videre begreb om, hvordan interviews, lyd og billeder kan blive sat sammen og brugt. Det kræver en høj etisk standard eksempelvis at redigere et interview, så man undlader at medtage ”gode, fængende” klip, fordi tilrettelæggeren godt ved, at det måske i det store billede vil virke fortegnende eller direkte skadeligt for den medvirkende, hvis netop dét klip bliver medtaget. Selv om den formelle aftale godt kan være på plads – for eksempel om, at man må optage mennesker i en konkret

situation og der er givet bekræftende tilsagn – så kan der godt være et problem alligevel. Det kan det være overvældende for en ikke-medievant kilde at skulle kunne overskue at sige nej, hvis presset fra en magtfaktor som DR "banker på."

Dette arbejde er inden for et grænsefelt, hvor det er meget svært at sætte regler op. Det kræver erfaring og indlevelse. Naturligvis skal DR kunne stole på kontrakter og aftaler, man indgår med medvirkende. Og herunder at et tilsagn forpligter. Men derfor kan der godt være grund til at skærpe den enkelte tilrettelæggerens egen "fornemmelse for", om en aftale halter og ikke har den soliditet, der gør, at den holder hele vejen. Der er et arbejde, som aldrig bliver færdigt. Det kan i sig selv være gavnligt, at medarbejdere i DR får rum og mulighed for at drøfte disse erfaringer med hinanden og tale åbent om de vanskeligheder, der også er med at omgås kilder – de erfarne som uerfarne.

Nogle gange er det tilrettelæggerens opgave at advare kilden mod egne udtalelser, hvis tilrettelæggeren kan se, at her vil kildens uerfarenhed skade den pågældende. Det er én af de helt grundlæggende etiske fordringer i regler for god presseskik. At man ikke må udnytte andres uvidenhed, tillid eller manglende erfaring.

Jeg vil rose de initiativer, der bliver taget for at forbedre og øge kontakten med medvirkende både før, under og efter en optagelse. Og jeg vil opfordre til, at man generelt i DR øger opmærksomheden om, hvordan man kan forbedre kildekontakten og opfølgningen. Forhåbentlig kan der lægges grundstenene til en mere fast procedure, hvor DR følger op på sit forhold til de medvirkende. Jeg medvirker gerne i dette arbejde, og jeg vil opfordre DR's direktion til at tage initiativ til en drøftelse af, hvordan DR kan komme videre og på en systematisk måde undersøge de medvirkendes erfaringer.

### **Flere bør have et svar når de klager**

En lytter henvendte sig til DR, fordi han var utilfreds med et program, han havde hørt den 23. april 2016 på P3. Lytteren fandt det urimeligt og vulgært, at finansminister Claus Hjort Frederiksen gentagne gange blev omtalt som "et røvhul." Lytteren havde netop brugt DR's henvendelsessystem via dr.dk og sendt sin meddelelse til kategorien "Send kritik eller ros". Efter nogen tid vendte han tilbage og beklagede sig over manglen på et rigtigt svar på kritikken.

Lytteren skriver:

*"Da der efter min mening ikke er tale om en 'standardforseelse', men grov omtale af landets finansminister i klar strid med DR's etiske regler anmoder jeg om en forklaring og modtager endnu et standardsvar på målsreference (xxxxx. tallet er slettet. Red), hvad jeg anser for helt utilstrækkeligt."*

Lytteren havde tydeligvis en forventning om at få et svar skrevet af et menneske ansat i DR. Selv ved klagen over det manglende svar, modtager klager ikke et reelt svar. DR kommer på den måde til at ignorere en reel kritik.

Jeg foretog en lille undersøgelse af antallet af henvendelser sendt til kategorien "Send kritik eller ros" fra perioden den 28. april til den 15. maj 2016. Målet var at se, hvor mange af disse henvendelser, der var formuleret, så de lige så godt kunne have været registreret som en klage. Jeg frasorterede de åbenlyse henvendelser om ros og rene politiske tilkendegivelser. I alt fandt jeg 75 henvendelser. Kun én kunne ikke tilordnes en værdi, som hvis det havde været henvendelser rettet til mailpostkassen "Send klage". Konklusionen på denne lille stikprøveoptælling er, at der ingen forskel er på de henvendelser, som kom ind via "Send kritik eller ros" og de, der kom via "Send klage". Henvendelserne var ikke af ringere kvalitet og indeholdt i mindst lige så høj grad formulering af et spørgsmål til DR samt forventning om et svar.

Selv om der løbende foregår et arbejde for at forbedre oplysningerne om, hvordan man klager til DR, er der et stykke vej endnu. Forhåbentlig ender arbejdet med en tydeligere funktion, hvor brugere kan henvende sig med en klage. Det er mit indtryk, at der blandt DR chefer ind imellem stadig er nogen uklarhed om, hvordan klagesystemets veje er, og hvordan man besvarer en henvendelse. Her vil jeg opfordre til yderligere dialog og intern undervisning.

Det er en afvejning, hvor mange besvarelser, der skal gives. Ikke alle henvendelser kan besvares, men der er grund til at gøre en større indsats for, at der er overensstemmelser mellem brugerens forventning og det svar, man modtager.

Jeg har drøftet dette med såvel ledelsen i Programservice som med DR's styregruppechef for udviklingen af klagesystemet. Et stykke ad vejen er der enighed om udfordringerne, og der er positive skridt, men også punkter, der skiller.

I andet halvår af 2016 kommer DR's henvendelsessystem til at omfatte langt flere områder end hidtil. Herunder kultur og distrikter, hvilket er en betydelig fordel i forhold til at skabe overblik over klagestrømmen.

Medarbejderne i Programservice kompenserer til en vis grad for automatsvar ved at sortere henvendelser fra, som ligner deciderede klager. Denne procedure skal være med til at sikre, at flere får et svar.

I sensommeren er det besluttet, at alle, der modtager et automatsvar i kategorien " Send kritik eller ros", også modtager et link, som man kan bruge til en egentlig klage, hvis det var hensigten med henvendelsen.

Der er også enighed om, at selve "klageknappfunktionen" på hjemmesiden ikke er tydelig nok.

Dog hersker der nogen uklarhed om, hvad der definerer en klage. Det samme indtryk har jeg, når jeg selv videresender henvendelser, som kommer til min egen kontorpostkasse. Nogle DR-chefer definerer en klage ret snævert. Hvis der er tale om generel kritik eksempelvis af et program, emnevalg eller lignende, giver de udtryk for, at dette må være en henvendelse, som ikke kræver et egentligt svar. Ellers vil det kræver for mange ressourcer at svare i den slags tilfælde, lyder forklaringen ofte. Jeg er uenig. Ofte har en bruger gjort sig meget stor umage med at begrunde et synspunkt, som måske ikke decideret er en klage, men dog en kritisk kommentar. Det kan være faktuelle oplysninger, som den pågældende finder fejlagtige. Det kan være faglig kritik af ekspert eller anden medvirkende, eller det kan være kritik af selve vinklen i et indslag eller program, for blot at nævne nogle indfaldsvinkler. Det er meget mulig, at den pågældende – efter DR-chefens opfattelse – ikke har ret i sin kritik, men det bør man så svare klageren/kritikeren. Det viser respekt for henvendelsen. Det er derimod ikke respektfuldt at besvare kritik med et generelt udsagn om, at man noterer sig al kritik til videre overvejelse. Navnlig ikke, hvis man faktisk overhovedet ikke mener, at kritikeren har en pointe.

Definitionen på en klage behøver ikke være så vanskelig. I de tilfælde, hvor der er tale om rene vredesytringer eller almen og helt generel kritik af DR, er det helt berettiget ikke at besvare henvendelsen personligt. Det samme gælder almene politiske tilkendegivelser eller diffuse og generelle negative bemærkninger om enkeltpersoner, DR som institution, public service begrebet eller lignende. I de tilfælde vil det være direkte forkert at kaste sig ud i en politisk eller personorienteret debat med en bruger.

I mit eget arbejde med halvårsrapporten til DR's bestyrelse vil jeg i fremtiden vurdere, sortere og registrere også kritikhenvendelser til DR på samme måder som var de klager, såfremt de ikke indholdsmæssigt adskiller sig fra klagerne. Jeg vil anbefale, at DR i sit henvendelsessystem slår kategorierne "Kritik" og "Klager" sammen og behandler dem under ét, og så kan man oprette en særlig kategori til ros.

### **For lange svartider**

Bekendtgørelsen om DR foreskriver, at en klage skal besvares inden for fire uger. Men der er desværre også en del eksempler på, at denne frist overskrides temmelig meget. Under alle omstændigheder er det uheldigt, når den, der henvender sig, må rykke flere gange for svar. Det skal retfærdigvis siges, at der er også chefer, som svarer meget hurtigt og ofte samme dag, som klagen modtages.

En "blueselsker" skrev den 1. december i fjor og spurgte, hvorfor der ikke er mere blues i radio og tv. I marts i år skrev han og rykkede hos mig, da han stadig ikke havde fået et svar. Den 15. april skrev han igen – til mig – og måtte konstatere, at der atter var gået en måned uden svar.

Først den 18. april fik han så et svar den ansvarlige chef. Fire en halv måned efter henvendelsen. Der var ikke tale om et særligt kompliceret spørgsmål. Svaret fylder kun fem linjer i en mail. Men det tager alt for lang tid at få koordineret forskellige menneskers anstrengelser for, at det når frem.

Der er også eksempler på det modsatte. Eksempelvis en seer klagede – med rette – i slutningen af maj over billedbrug i Horisont. Udlandsredaktøren svarede prompte, og få dage efter var rettelsen lagt på DR's site, "Fejl og fakta".

Der er ikke tvivl om, at det er et stort fremskridt, at DR har fået og er i gang med at implementere sit henvendelsessystem til alle relevante afdelinger. Nu er tiden kommet til en justering af brugernes oplevelse af systemet. Men der er nok så meget brug for, at nogle chefer ændrer indstilling til klager. Dels at de tager klagerne alvorligt nok til, at de faktisk prioriterer at finde et svar og afgive det, inden fristen på fire uger er gået. Dels at de udviser en større vilje til at besvare en henvendelse som en klage, selv om "klageren" ikke udtrykkelig og eksplicit har udtalt ordet "klage" i sin henvendelse.

Det kan hverken være et mål i sig selv at fremme antallet af klager eller afvise henvendelser, som reelt er klager. Man bør derimod stræbe efter at besvare alle seriøse henvendelser til DR uanset, hvor de registreres, og hvorvidt den pågældende har det ene eller andet motiv for sin henvendelse.

## **Rettelser**

Hver dag bliver der begået en række større og mindre fejl, og mange af dem rettes eksempelvis i de nyhedsartikler, som ligger på dr.dk. Men DR har også et site alene til det formål at lægge fejl og rettelser ud, det førnævnte "Fejl og fakta". Det er en rimelig antagelse, at mange har bemærket den samme fejl, men ikke gjort sig ulejlighed med at henvende sig. Men de vil formentlig glæde sig over, hvis de kan se fejlen er blevet rettet.

Desværre hersker der dels en vis uvilje mod at bringe også små faktuelle rettelser der, dels en betydelig uvidenhed om sidens eksistens og hvem, der egentlig er forpligtet til at bruge den. Det er ikke første gang, at dette nævnes. Min forgænger har med jævne mellemrum påpeget det i sine halvårsrapporter.

En optælling af årets fem første måneder viser, at der var lidt over to opdateringer på "Fejl og fakta" om måneden. I betragtning af DR's størrelse som medievirksomhed forekommer det ikke særlig sandsynligt, at der ikke skulle være blevet begået flere fejl i hele virksomheden i det tidsrum. Siden bør opdateres hyppigere og med initiativ fra langt flere journalister og redaktører, da det kun vil styrke troværdigheden, at DR retter selv mindre faktuelle fejl ikke bare i nyhedsartiklen, men også på Fejl og fakta-siden.

## Omstridt vært og retten til kritisk journalistik

To interviews foretaget af DR2 værten Clement Kjersgaard tiltrak sig i det første halvår en betydelig opmærksomhed - især på de sociale medier. Det drejer sig om det interview, som værten havde med Socialdemokraternes formand, Mette Frederiksen, i januar i programmet "Vi ses hos Clement", og om et interview i maj, hvor værten havde Alternativets frontfigur, Uffe Elbæk i studiet. Samlet var der 33 klager sendt til "Send klage", langt de fleste over det første program. Men i begge tilfælde var der en ganske betydelig mængde klager over værtens interviewstil og DR på programmets Facebookside samt andre DR facebooksider. Begge interviews førte til en betydelig offentlig debat om DR og etikken.

Interviewet med Mette Frederiksen fandt sted den 31. januar, og emnet var den socialdemokratiske støtte til regeringens udlændingepakke. Den var på det tidspunkt netop stemt igennem Folketinget i slutningen af januar med Socialdemokraternes stemmer. Værten brugte programmet til gentagne gange at spørge formanden, om Socialdemokraterne agter at stramme asylpolitikken, hvis antallet af asylansøgere stiger.



Se klip fra udsendelsen på linket: [goo.gl/AJ87ul](https://goo.gl/AJ87ul)

Efterfølgende skrev værten et åbent brev til Socialdemokraterne med de spørgsmål, han ikke mente at have fået svar på. Det førte til, at den tidligere socialdemokratiske justitsminister Morten Bødskov kritiserede DR's vært for at politisere og skrev i den forbindelse:

*"Jeg må indrømme, at jeg er meget overrasket over, at både Clement Kjersgaard og Danmarks Radio som public service-station vil bringe sig selv i den sårbare position. Det forstår jeg simpelthen ikke."* (JP. 2.feb 2016)

DR's ledelse forsvarede Clement Kjersgaard, men påpegede dog, at værtens facon havde skygget for indholdet undervejs i programmet. Blandt andet sagde direktør i DR Danmark, Anne-Marie Dohm, i TV 2s "Presselogen" den 7. februar, at det var et godt interview, der fik afdækket nogle

væsentlige problemstillinger, men "på forside" var der nogle problemer, fordi der opstod mundhuggeri, og der blev talt ind over hinanden i forhold til "et ellers ret eksemplarisk interview".

Det kan forekomme uheldigt, at DR's vært mundhuggedes med gæsten. Men det bør ikke skygge for det principielle i, at DR som led i sin public service forpligtelser og programetik skal kunne gennemføre endog meget skarpe politiske interviews uden skelen til økonomiske og politiske særinteresser. Navnlig i en tid, hvor såvel ministerier som politiske sekretariater ruster sig til at imødegå enhver form for kritisk journalistik, er det helt afgørende, at DR fastholder sin redigeringsret og dermed retten til at beslutte, hvilke spørgsmål, der må stilles til beslutningstagere. Mange medier er reelt berøvet den ret, fordi de er for små.

Toppolitikere kan takke nej med eksempelvis en undskyldning om manglende tid uden at skulle stå til regnskab og uden at frygte for konsekvenserne for omdømme eller indflydelse på debatten om et emne. Men det er ikke tilfældet med DR, som stadig har en meget stor indflydelse på dækningen af den politiske debat. Det forpligter også til at gå foran og bruge sin mediemæssige styrke til at sætte væsentlige samfundsmæssige og kulturelle spørgsmål til kritisk debat. Forordet til DR's etik omtaler, at *"DR ikke lader sig styre af økonomiske eller politiske særinteresser."* I kapitlet om brugen af kilder, slås det ligeledes fast, at DR skal frigøre sig fra pression og forholde sig kritisk over for kilders dagsorden og at DR har en pligt til at kaste lys over væsentlige samfundsforhold gennem kritisk journalistik.

Den udvikling bør kun styrke DR's ansvar for at sikre borgerne en upartisk og kritisk journalistik, som der står i forordet til DR's programetik. Et politisk pres på DR i en sådan sag bør afvises. Man kan og bør derfor ikke bebrejde DR2, at kanalen gennemfører en journalistisk efterprøvning af politikeres argumenter. Formen samt værten er tilmed særdeles kendte, og det må stå enhver (politiker) frit for, om man ønsker at deltage.

I Clement Kjersgaards program den 29. maj 2016 var gæsten Uffe Elbæk, partiet Alternativets stifter. Efter at programmet var optaget, men inden det blev sendt, havde Elbæk via Facebook sørget for at forberede offentligheden på sin version forløbet. Han skrev blandt andet:

*"Jeg kunne givet selv have været skarpere, mere offensiv, mere konfronterende den anden vej. Den del af ansvaret skal jeg nok tage på mig. Men tilbage står en oplevelse af et interview, hvor al oprigtig nysgerrighed og respekt for den man interviewer var fraværende. I stedet sad jeg overfor en journalist og studievært der havde en velorkestret plan for, hvordan interviewet skulle folde sig ud og ikke mindst slutte. Jeg vil ikke lægge skjul på, at jeg var rasende da jeg forlod studiet. Faktisk har jeg aldrig været så følelsesmæssigt berørt af et TV- eller radiointerview."*

Interviewet førte til enkelte klager og også ros i DR's klagesystem. Derimod flød såvel programmets egen Facebook-side såvel som DR2's over med kommentarer. Inden for de første 13 timer talte jeg 57 negative kommentarer alene på Clement Kjersgaards interview og 14 positive. Nedenstående pluk giver et indtryk af tonen og stilen. (sproget er ikke rettet. Red):



*”Måske har clement (eller rettere holdet bag programmet) lavet research -men der kan ikke være tvivl om at programmet/clement har en dagsorden som han VIL gennemføre. Han var ikke interesseret i at høre hvad Uffe sagde - kun interesseret i at gennemtromle sin dagsorden. Tåkrummende pinligt og nedværdigende at se på.”*

Man kan også i dette program diskutere faconen, men der blev ikke stillet spørgsmål til Uffe Elbæk, som ikke var journalistisk relevante. Det er altid en ledelsesmæssig overvejelse, om en vært skygger for indholdet med sin facon, men omvendt er det også en del af DR's etik og grundlag at gennemføre kritiske samfundsrelevante interviews, hvor politikere bliver stillet til ansvar for deres synspunkter. Uffe Elbæk brugte meget aktivt Facebook og dermed den offentlige opinion til at få lagt sin vinkling af interviewet – ud, så den blev fremherskende, inden DR overhovedet havde sendt udsendelsen.

Således var interviewet heftigt debatteret på de sociale medier, inden det blev vist på TV. Der er ikke meget nyt i, at beslutningstagere kan være utilfredse med DR eller et andet medies vinkling af et interview, hvor meget kan stå på spil.

Der er i disse år en offentlig diskussion i vestlige lande som Storbritannien, Australien og Danmark om public service mediernes indplacering og uafhængighed af det politiske system. På den årlige konference i ONO, Organisation for News Ombudsmen, en sammenslutning af ombudsmænd og etiske redaktører, talte redaktør Alan Sunderland fra Australiens public service station, ABC, om den australske regerings politisk pres for en mindre kritisk flygtningedækning. Ifølge redaktøren har den australske regering en benægtelsespolitik, når det drejer sig om regeringens tilbagesendelse af flygtningebåde til Indonesien. Det afholdt dog ikke ABC fra at gennemføre sine egne undersøgelser med egne kilder både i Australien og Indonesien efter en række påståede overgreb mod asylsøgere fra myndighedernes side. De australske myndigheder opførte sig derimod, ifølge redaktøren, som om landet var i krig og nægtede at bidrage med oplysninger. I stedet blev ABC udsat for kritik, og ifølge stationen selv, fik regeringen igangsat en smædekampagne gennem andre medier, som gik på, at den offentligt betalte public service station drev nærmest landsskadelig virksomhed ved at bedrive kritisk journalistik i den konkrete sag om asylsøgerne i bådene.

Eksemplet er ikke en parallel til Clement Kjerogaards debatprogram, men fælles er, at tonen mellem public service stationer og det politiske establishment i flere vestlige lande kan være hård. Således også i Danmark, hvor eksempelvis regeringens skatteminister Karsten Lauritzen (V) i fuld offentlighed forsøgte at få DR til at udlevere sit materiale vedrørende skatteunddragelse som følge af DR's research i Panama-papirerne.

På sin Facebook-side offentliggjorde ministeren indholdet af sit brev til DR's generaldirektør og bestyrelsesformand. Ministeren skrev:

*”Jeg mener, at DR – en statsejet public-service-virksomhed – har et særligt samfundsansvar. Det indebærer, at de bidrager så aktivt som muligt til at hjælpe skattemyndighederne med at afdække eventuel skatteunddragelse.”*

Det måtte være ministeren bekendt, at DR ud fra sin uafhængighed og armslængdeprincip ville afvise et sådant ønske, og derfor er det svært at se anmodningen som andet end et hidtil ukendt forsøg på et politisk pres.

Kravet blev ikke imødekommet fra DR's ledelse.

En anden af regerings ministre, justitsminister Søren Pind, blandede sig i debatten om programmet ”Vi ses hos Clement”, og Pind bebudede, at han ikke længere deltager i netop det program, da ”han ser og behandler mig som en kriminel” (Dr.dk den 30. maj 2016. red)

### **Frikadeller og holdningsbårede værter**

På et andet felt har grænsen for DR-medarbejderes ytringer også fyldt en del af arbejdet i det forgangne halve år. En lytter klagede over værterne i ”Go’Morgen P3” den 19. januar. Anledningen var, at byrådet i Randers aftenen forinden havde vedtaget, at kommunens institutioner og dagtilbud ikke må ekskludere svinekød fra menuen. Det der i folkemunde siden blev til ”Frikadellesagen”. Den nyhed tog værterne op i morgenprogrammet. Der bliver brugt ord som ”idioti” og ”latterlig kommune”.



**Hør udsnit fra udsendelsen på linket: [goo.gl/TNuL5M](https://goo.gl/TNuL5M)**

Klageren var ikke tilfreds med de svar, som han havde fået fra redaktøren af programmet, og derfor henvendte lytteren sig til mig med sagen i ønsket om, at jeg ville ”trække en streg,” som det blev udtrykt af klager.

Min konklusion på sagen blev, at det for så vidt er i orden, at værterne udtrykker personlige meninger. Det ligger faktisk i deres programkoncept. Det er endvidere også sådan, at DR's etiske regelsæt hjemler, at man kan have programmer med ”holdningsbårede værter”.

Men selve udførelsen var over stregen. For hvis man skal holde sig til den upartiskhed, der er rodfæstet i DR's etiske regler, skal medarbejderes holdninger være velovervejede og gennemtænkte og lægge op til debat med mulighed for andre synspunkter.

Redaktionen bag Go'Morgen P3 havde selv opstillet visse kriterier for, hvordan man kan og skal optræde med holdninger. Det betyder blandt andet, at en værts holdning aldrig kun må stå alene. Men det skete her, og tilmed var ordvalget for groft.

Også denne sag understreger, hvor delikat en balancegang det er, at DR's ansatte og ikke mindst kendte værter og DR-personligheder bruger deres egne holdninger i sammenhæng med arbejdet.

På den ene side har lytterne og seernes en berettiget forventning om, at man ikke udnytter sin stilling til nogen form for politisk aktivisme. Det følger af public service aftalen og DR's etiske regler.

Ganske mange klager og kritikmails er fra brugere, som mener, at DR ikke forvalter denne upartiskhed i tilstrækkelig grad. På den anden side vil det også være yderst uheldigt, hvis DR-journalister bliver så bange for denne kritik, at det fører til selvcensur i forhold til valg af spørgsmål og emner i programmer og udsendelser. Det skal være muligt for en DR-vært at gå kritisk til alle typer af kilder uden frygt for, at det bliver opfattet som "politisk".

DR skal ikke lægge sig selv i en redaktionel spændetrøje, hvor man ikke kan eller tør prøve noget nyt eller udfordrende af i frygt for at blive beskyldt for partiskhed. Grænsen mellem satire, underholdning og nyhedsformidling kan i visse programmer være meget flydende. Der er næppe heller tvivl om, at den langt mere personlige og umiddelbare kommunikation, som foregår via sociale medier smitter af på konceptet for visse programtyper. Imidlertid må det være rimeligt, at den nødvendige refleksion over, hvordan man optræder og hvor langt, værterne kan gå, sker inden programmet sendes, og at det er nedfældet. Det bør stå klart for redaktionen, medarbejdere og brugere, hvad der er satire, og hvad der er nyhedsformidling. Satire kan og skal ikke i sig selv være en undskyldning for at "farve" et program med holdninger.

Jeg vil derfor opfordre til, at redaktionsledelserne nedfælder, hvorfor værter skal have holdninger, og hvad kravene til værterne er i den situation. Sådan som det også er sket på Go'Morgen P3 nu.

### **Den britiske folkeafstemning – klager over partiskhed**

DR's dækning af den britiske folkeafstemning om Storbritanniens fortsatte deltagelse i EU har ført til en del klager, som hovedsageligt drejer sig om, at DR var forudindtaget til fordel for ja-siden. Desuden klages der over, at man valgte eksperter, som i overvejende grad overdrev kritikken af valgets udfald og agiterede for ja-sidens synspunkter. DR har dækket afstemningen

bredt både i radioindslag, TV og på nettet, og klagerne drejer sig om flere forskellige dele af dækningen, dog med vægten på selve afstemningsaftenen i Deadline på DR 2.

DR 2 sendte valgdækning på afstemningsaftenen den 23. juni fra klokken 22.30 til 01.00 og igen fra klokken 06.00 frem til middag dagen derpå. En klager skriver: *”Man havde hidkaldt diverse eksperter og andre vidende personer. Desværre var det tydeligt, at der INGEN var, der kunne se med bare en smule positive øjne på et Brexit. Især glimrede Marlene Wind igen igen med sine MENINGER, der i den grad var præget af, at hun nok vidst, hvad der var sandt eller ikke sandt. Hvorfor var der ikke inviteret en modvægt til hende?”*

Jeg har løbende fulgt dækningen, men har ikke et samlet overblik over alt, hvad DR har sendt op til og efter den britiske afstemning. Men jeg har i lyset af de klager, der er kommet ind, gennemgået livesendingen på DR2 på afstemningsaftenen og dagen efter. Så mine betragtninger gælder ikke hele valgdækningen. Det er mit indtryk efter den gennemgang, at klagerne på dette punkt har en pointe. Det er bemærkelsesværdigt, at to af de tre gennemgående eksperter, som Deadline valgte på afstemningsaftenen, er ud over deres faglige, professionelle baggrund også kendt som meget eksplicitte EU-tilhængere, der i den offentlige debat har sammenblandet ekspertudtalelser med egne politiske holdninger til EU's udvikling.

Det forekom at være en uheldig og ensidig sammensætning af det panel af eksperter, der var inviteret til at udlægge resultatet i timerne før og efter midnat. DR Nyheder har valgt to eksperter, hvoraf den ene er EU-professor og åbent har agiteret for sine personlige politiske holdninger i forhold til EU. Den anden er lobbyist i Bruxelles og også åben om sit store pro-EU engagement. Den tredje gennemgående deltager er en lektor fra CBS, som er ekspert i britiske forhold. Han er politisk neutral og kom ikke på noget tidspunkt i dækningen med politiske tilkendegivelser.

### **Varedeklaration af kilderne**

Der er for så vidt ikke noget i vejen med at invitere partskilder ind. Heller ikke til generelle analyser eller kommentarer. Det kan også være i orden at invitere en forsker eller analytiker fra en tænketank, som har bekendt politisk kulør. Men det bør i endnu højere grad øge værternes bestræbelser på at gøre seerne opmærksomme på, at den pågældende er kendt for sine klare politiske holdninger, og hvad de i den konkrete sammenhæng går ud på. Lige som man bør øge sine anstrengelser for også at høre andre kilder.

Forordet til DR's etiske regler omtaler, at journalistikken baserer sig på troværdighed, uafhængighed, og det bør også ske i omgangen med ekspertkilder.

Denne type kilder er netop valgt, fordi man journalistisk bygger på en antagelse om, at de er hævet over personlige motiver, og derfor kan de analysere og kommentere en situation fair og redeligt kun ud fra den faglige viden og integritet, som netop ekspertens besidder.

Men seernes skal have en chance for at tage stilling til, i hvilket lys de såkaldte ekspertudsagn skal vurderes. Hvis eksempelvis en EU-ekspert er inviteret, fordi vedkommende repræsenterer et afvigende synspunkt fra den almindelige og dominerende retning inden for det emne, der er til debat, bør det fremhæves, at den pågældende er i mindretal inden for sit fag. Hvis kilden samtidig har ytret sig klart politisk i forhold til emnet eller på anden vis kan være farvet af sin politisk eksplicitte politiske opfattelse, så hører det også med i billedet, så DR's brugere har en chance for at bedømme ekspertens udsagn. Det gælder helt generelt. Uanset om det er en EU-ekspert, en bankøkonom, en lobbyist eller en helt fjerde kilde, så bør værterne så langt det er muligt nøje oplyse om, hvis den pågældende enten personligt eller organisationen tjener bestemte interesser eller har bestemte politiske holdninger.

Hvis eksempelvis en økonom optræder og samtidig er kendt som folketingskandidat, hører det i høj grad med i omtalen af den pågældende "ekspert", hvis seerne eller lytterne skal kunne tage stilling. Har en politisk kommentator et bestemt, erklæret politisk ståsted, bør seerne og lytterne også oplyses om det.

Der ligger ingen smagsbedømmelse, blot en konstatering af, at det er væsentligt at højne brugernes viden om og forståelse for sammenhængen, hvis man generelt øger informationen om de kilder, der er inviteret – og navnlig når de har en erklæret politisk dagsorden. I forhold til DR2's dækning af afstemningen i Storbritannien er jeg bekendt med, at DR Nyheder, ikke selv var tilfreds med netop kildesammensætningen. DR Nyheder har pointeret, at man havde en lang række andre indslag blandt andet i Deadline, hvor værter besøgte kunstnere, jagttagere og andre kilder både fra ja- og nej-siden.

Kritikken af de valgte kilder retter sig som nævnt mod afstemningsaftenen. Når jeg nævner det, er der også fordi, det har et bredere sigte, der række ud over dækningen af den britiske afstemning. I en tid, hvor tempoet og produktionen øges både i radio, tv og på nettet og sociale medier, er der generelt grund til at være ekstra omhyggelig med kildekritikken og angivelsen af de motiver, som kilder kan have for at medvirke. Det er et område, jeg vil følge.

Se i øvrigt de uddybende bemærkninger vedrørende klager over afstemningen på side 25.

## **Panama-papirerne**

I april offentliggjorde DR som et af de eneste medier i Danmark oplysninger fra den store lækage af skatteoplysninger fra de såkaldte "Panama-papirer." Der blev på DR1 vist dokumentaren "Det store skattelæg". I den gennemgik DR, hvordan meget velhavende mennesker har brugt

skattelyet i Panama til – gennem stråmænd – at skjule formuer for skattemyndighederne. Ud over dokumentaren førte sagen til flere nyhedsindslag på DR nyheder samt webartikler. Hele dækningen var ubestridt i kernen af public service virksomhed.

Lækagen består i cirka 11,5 millioner dokumenter fra advokatfirmaet Mossach Fonseca, som har stået for det praktiske arbejde med at give skattely for mennesker fra hele verden. Oplysningerne er via den/de ukendte personer givet videre til den ansete tyske avis Süddeutsche Zeitung. Avisen har besluttet sig for at dele papirerne med over hundrede medier fra hele verden. I Danmark er det DR og dagbladet Politiken. Den tyske avis besluttede at analysere de store datamængder, som den modtog, i samarbejde med organisationen ICIJ. Forkortelsen står for International Consortium of Investigative Journalists. Det er den tyske avis, der stiller oplysningerne til rådighed for andre journalister gennem en database. Herunder de danske journalister, der har deltaget i delingen af indholdet i filerne fra Panama. Det er åbenlyst, at der er tale om en verdensomspændende afsløring med en omfattende betydning såvel i Danmark som andre dele af verden. Imidlertid er der også tale om et helt usædvanligt journalistisk samarbejde på tværs af grænser og redaktioner.

Til journalisternes fagblad, Journalisten, forklarede Søren Kristensen, DR-journalist, der har haft adgang til materialet, samarbejdet således:

*"Det er selvfølgelig en udfordring, at ICIJ hele tiden bliver større. Nu er vi 376 journalister i 76 lande. Det er jo en kæmpe gruppe journalister, som skal blive enige. Hvornår må vi bringe det? Der blev diskuteret vigtige datoer, fx i forhold til den amerikanske valgkamp. Skrevne medier og tv-stationer har også forskellige ønsker. Til sidst vejede ICIJ så for og imod og besluttede en dato."*  
(Journalisten den. 4. april 2016)

Citatet viser nogle af de etiske udfordringer, som sådan et samarbejde byder på. DR's dokumentargruppe havde produceret artikler, der forklarede om samarbejdsmodellen mellem DR og den tyske avis. DR's dokumentarchef Steen Jensen optrådte i DR 2 Dagen samt i P1 morgen for at forklare samarbejdet. Det er godt, men det havde været endnu bedre, hvis DR havde udarbejdet eksempelvis en artikel med alle de ømtålelige etiske spørgsmål – og tilsvarende svar – som redaktionen formodentlig selv har vendt og drejet i forhold til et sådant usædvanligt samarbejde.

Disse etiske spørgsmål og svar kunne have været publiceret samtidig med det journalistiske stof. Navnlig kunne det være væsentligt og interessant at inddrage DR's brugere i de overvejelser, som dokumentargruppen har gjort i forhold til at benytte oplysninger, som en eller flere kilder har lækket fra det pågældende advokatfirma. Herunder de refleksioner, som DR givetvis har haft i forhold til de pågældende aktørers motiver for at bringe oplysningerne.

Jeg vil blot her påpege, at der efter afsløringerne opstod en international debat, hvor eksperter, politikere og meningsdannere blandt andet beskyldte det russiske styre for at have kapacitet til

og interesser i at bruge de lækkede dokumenter i et internationalt spil, såvel som russiske og kinesiske kilder, der skød den anden vej <sup>1</sup>.

Det er ikke nogen kritik af selve det forhold, at DR's dokumentargruppe gik ind i arbejdet med afsløringerne af de internationale skatteforhold. Derimod er det en opfordring til, at man delagtiggør offentligheden også i de svære overvejelser.

Som citatet fra Journalisten viser, så har samarbejdet i dette tilfælde haft en usædvanlig karakter. Der er foregået en koordinering internationalt for at få størst mulig gennemslagskraft, hvad man må sige lykkedes. Her optræder en lang række velanskrevne og toneangivende medier som en samlet magtfaktor. Men som med andre former for samarbejder, er der en risiko for, at der sker misforståelser eller bliver begået fejl. Derfor kalder den form for samarbejde også på kritisk selvrefleksion, som offentligheden og licensbetalerne skal have indblik i.

- Se debatten i DR2 Morgen, hvor jeg fremsætter mit synspunkt via linket: [goo.gl/DcpAbf](http://goo.gl/DcpAbf)
- Dokumentarchef Steen Jensen, redegør for sin holdning til sagen: [goo.gl/rNDF34](http://goo.gl/rNDF34)

### **Bandeord og dårligt sprog**

KLF, Kirke & Medier er én af Danmarks største mediebrugerorganisationer. Den har til formål at sikre den kristne kultur i medierne samt arbejde for en høj etisk standard i de elektroniske medier. KLF udgav i maj en rapport om de klager, som organisationen selv får ind over emner enten i gammeldags papirform eller via den app, som KLF har udviklet til brug for samme. Her lå klager over sprog som det næststørste emne (92 henvendelser.) I en anden undersøgelse fra juni måned, har KLF gennemgået 56 timers radio på P3 og konkluderer, at DR svigter sin egen programetik, fordi brug af bandeord, vulgære udtryk med mere er så kraftigt dominerende. I programmet "Lågsus" på P3 forekommer et kraftudtryk hvert andet minut, ifølge undersøgelsen.

KLF konkluderer: *"Programværterne bruger hele spektret af verbale overgreb – fra grove bandeord om djævel og helvede over vulgære udgydelser om væsker syd for bæltetstedet til direkte fornærmelser og nedladende bemærkninger over for medvirkende."*

Der er næppe tvivl om, at KLF har fat i en væsentlig pointe. Det afspejler de løbende henvendelser, der kommer til DR om dårligt sprog.

---

<sup>1</sup> (Se tænketanken Brookings på siden: "[goo.gl/PHzwKH](http://goo.gl/PHzwKH)" samt JP 13. april 2016; "Kan man stole på en læk?")

Folk bliver stødt over et hårdt og sjofelt sprog, for eksempel i forbindelse med DR's eventshow, Danmarksindsamlingen, fortalte KLF's generalsekretær, Mikael Arendt Laursen, i et interview på dr.dk. I samme artikel påpegede jeg, at der er regler, som generelt forbyder bandeord og nedsættende slang i DR. Men der kan være undtagelser begrundet i et programs koncept. Det er værd at huske, at hovedreglen netop er, at sproget skal være frit for bandeord og at brugen af kraftudtryk og bandeord skal netop være undtagelsen. Påmindelsen fra KLF bør derfor føre til en refleksion hos alle, der bruger sproget og især i værtsroller i forhold til, hvor mange bandeord, slang og lignende, der dagligt slipper igennem. Der bør skabes en redaktionel kultur, hvor normen ikke er, at man fylder sproget med bandeord, nedsættende bemærkninger og vulgære udtryk.

Kigger man i DR's klagestatistik var der 17 klager i det forløbne halve år, heraf en betydelig del vedrørende Danmarksindsamlingen. Her blev der især klaget over værter, der bander.

En enkelt henvendelse var fra en 10-årig pige, som sendte dette tankevækkende indlæg til DR:

*"Kære radioværter. Hør lige her, jeg hører P4 hver dag med min mor, og man må altså ikke bande. I bander 50 % ud af 100 %. Jeg kan finde ud af at man ikke må bande, og jeg er 10 år gammel. Så jeg spørger om I ikke godt vil være søde og stoppe med at snakke grimt i radioen. Med venlig hilsen..."*

### **Det videre arbejde med sprog og Facebook**

Forrige halvårsberetning udmøntede sig i et ønske fra bestyrelsen om et Facebook-arbejde. Et udvalg skulle se såvel på Facebook/socialt medier i et klageperspektiv samt behovet for en præcisering og justering af DR's etiske retningslinjer i forhold til brugen og udviklingen af Facebook. DR modtager ca. 180.000 kommentarer om måneden på sine Facebooksider, hvilket gør enhver monitorering uoverskuelig. Ifølge DR's sociale medier er der kapacitet til maksimalt at overvåge omkring to procent af opdateringerne. Men det skaber selvsagt et problem, at ingen reelt ved, hvad der skrives og postes på siderne.

Der har været holdt møde i udvalget vedrørende Facebook og klager, og i øjeblikket er der overvejelser om eventuelle tekniske muligheder for en bedre overvågning af den kritik, der fremkommer på Facebook. Desuden har jeg et par gange deltaget i møder med det DR-udvalg, der arbejder med reviderede linjer for DR's brug af sociale medier. Et arbejde, som i sensommeren skal komme med nye retningslinjer.

Arbejdet med opsamling af ord, begreber, som er fælles for DR, samt eventuelt en stilguide, er påbegyndt. Det er DR's sprogredaktør Martin Kristiansen og ekstern konsulent Thomas Thurah, der er nøglepersoner på arbejdet og de forventer, at kunne aflevere et bud på en stilguide i løbet af efteråret 2016.



### Opsummering af forslag og anbefalinger

- DR bør skabe fast procedure for opfølgning på, hvordan medvirkende opfatter deltagelse i DR's programmer.
- Anbefaling til at DR i sit henvendelsessystem behandler kritik og klager under ét.
- Flere fejl bør bringes på dr.dk-siden "Fejl og Fakta".
- Opfordring til, at enhver redaktion, der benytter værter med holdninger, formulerer et skriftligt grundlag, hvoraf formål, betingelser og rammer fremgår. Herunder krav til værterne.
- DR bør blive bedre til at "varedeklarere" især ekspertkilder med et bestemt politisk ståsted.
- DR bør offentliggøre egne overvejelser – herunder kritiske spørgsmål til egne metoder – i forbindelse med dækning af kontroversielle sager.
- DR bør skabe en redaktionel kultur, hvor man diskuterer sproget, således at normen – i overensstemmelse med etikken – er, at man ikke bander og bruger vulgære ord. Og hvor der skal argumenteres for det modsatte.

## Trends og tal for henvendelser

### Tendenser og samlet skøn

Det samlede antal klager, der er gået ind via kontaktformularen *Kontakt DR* på dr.dk, er faldet fra 3017 klager i andet halvår af 2015 til 2639 klager i dette første halvår af 2016 – i alt et fald i klager på 14,3 procent. Det samlede klagetal vurderes at være højere, særligt i kraft af andre henvendelseskategorier på dr.dk og den store kontaktflade på de sociale medier, hvor DR oplever megen interaktion og mange henvendelser fra brugerne. Der er en tendens til klager over DR's officielle kontaktside, hvor brugere kan sende en klage. Dette kan også være en bidragende faktor til færre klager. De mange kanaler gør den samlede registrering vanskelig. Dette vil blive uddybet senere i rapporten.

Stadig flere klager over tekniske problemer, hvor især DR's on demand tjeneste DR TV genererer markant flere kritiske henvendelser end tidligere. Der er samtidig nedgang i de programetiske klager i forhold til de seneste år.

Emner, der ligger uden for programvirksomheden – herunder f.eks. licensklager og klager fra koncertgængere – er ikke inkluderet af klagestatistikken.

### Klagefunktionen på *Kontakt DR*

I denne rapport gennemgås de klager DR har modtaget via klagefunktionen på *Kontakt DR* og fællespostkasser systematisk. Disse tal bruges som et pejlemærke for den samlede udvikling.

Klagerne falder i tre hovedgrupper, som det fremgår af **tabel 1**: Emner omfattet af DR's programetik, tekniske problemer og anden og generel kritik.

**Tabel 1. Klager fordelt på hovedkategorier, 1. halvår 2016**

Fordelingen af henvendelser	1.hv.2016
Unfair og tendentiøs dækning	98
Partisk valgdækning	7
Krav om berigtigelse	15
Klager fra medvirkende	21
Voldsomme effekter	15
Ærekrænkelse, fornærmelse, forhånelse	33
Upassende sprog	17

Utroværdig konkurrence	2
Skjult reklame, sponsorering	7
Klager over DR's klagesystem	51
Andre	279
<b>Antal henvendelser vedrørende programetik i alt</b>	<b>545</b>
Kritik af tekniske problemer, manglende opdateringer, mv.	1442
Generelle og øvrige kritiske udsagn	500
Kritik af omfanget af egenreklame	18
Kritik af omfanget af genudsendelser	31
<b>Kritiske henvendelser i alt</b>	<b>2536</b>
Generelle udsagn vedrørende DR – positive	1
Øvrige kommentarer	31
Spørgsmål	71
<b>Antal henvendelser i alt</b>	<b>2639</b>

Programservice besvarer mange af de klager, der kommer ind via kontaktformularen på dr.dk, og programetiske klager besvares af den relevante redaktør. De enkelte redaktioner og afdelinger modtager også klager direkte.

**Tabel 2. Klager over brud på DR's Programetik 2015-2016**

	1. hv. 2015	2. hv. 2015	1. hv. 2016
Unfair og tendentiøs dækning	115	88	98
Partisk valgdækning	92	24	8
Voldsomme effekter	29	22	15
Ærekrænkelse, fornærmelse, forhånelse	33	2	33
Klager over DR's klagesystem	108	79	51
Anden programetik	430	519	341
<b>Henvendelser om programetik i alt</b>	<b>807</b>	<b>799</b>	<b>545</b>
<b>Kritiske henvendelser i alt</b>	<b>2777</b>	<b>2742</b>	<b>2536</b>

Klager af "*unfair og tendentiøs dækning*" ligger på omtrent samme niveau som sidste år. Det er TV-programmet "Vi ses hos Clement" med besøget af Socialdemokraternes formand, Mette Frederiksen og Alternativets leder, Uffe Elbæk, der har været den største isolerede bidragsyder med 33 henvendelser.

Klager over "*partisk valgdækning*" ligger lavt set i forhold til 2015, hvor valgdækningen frem mod folkeafstemningen om retsforbeholdet udgjorde en stor del af klagerne. I dette halvår er det DR's dækning af Storbritanniens EU afstemning, der har afstedkommet klagerne. Det samlede omfang af klager fra andre kilder end 'send klage' på dr.dk, er betydeligt større end det der statistisk er registreret.

Klager omhandlende "*ærekrænkende, fornærmende og forhånelse*" er procentmæssigt steget betydeligt siden sidste halvår, der kun havde to klager. Dette skal dog ses i kontekst af, at der sammenholdt med tidligere år gennemsnitlig set, er omtrent samme eller færre klager. Klagerne har meget forskelligartet karakter, men omhandler i store træk nedgørelse af minoritetsgrupper såsom handicappede og folkeslag, religionskritiske udtalelser samt benævnelse af folk som dømte, inden der er faldet dom.

*Klager over DR's klagesystem* er faldende - set i forhold til tidligere år. Om det er et udtryk for, at folk er mere tilfredse, er svært at konkludere. Som det vil kunne læses på side 35, modtager DR en del henvendelser fra folk, der ikke kan finde ud af, hvor de skal klage. Denne klagekategori indeholder også klager over manglende svar eller lang svartid fra DR's side. En ny udformning af *Kontakt DR-siden* på dr.dk har i slutningen af 2014 og til nu gjort det sværere for brugerne at finde frem til klagemuligheden - et problem flere af DR's brugere kritiserer. Det lavere antal klager kan også skyldes den nye udformning af *Kontakt DR-siden*, hvor brugerne bl.a. også opfordres til at melde fejl i stedet for at sende en klage (med reference til halvårsrapporten 2. hv. 2015).

Klager, der defineres som "*anden programetik*", rummer klager over etikken, der ikke falder ind under andre kategorier, og klagerne er af meget forskelligartet karakter. Disse klager falder i forhold til sidste halvår, men da forrige halvår var væsentlig højere end tidligere år, kan det være en del af forklaringen. Faktuelle fejl i tv og radio fylder mest i kategorien. Nedgangen kan måske delvist forklares med, at DR's brugere er meget aktive på sociale medier som Facebook. DR modtager i gennemsnit 179.000 kommentarer om måneden på deres Facebooksider, og dette endda kun i første led<sup>2</sup>. Der er en begrundet antagelse af, at kritik af DR's programmer i højere grad flyttes over til platforme, hvor responstiden er hurtigere, og hvor det er lettere at få igangsat debat.

---

<sup>2</sup> Førsteleds-kommentarer er kommentarer oprettet til det oprindelige opslag. Hertil tælles ikke kommentarer til en kommentar.

**Tabel 3. Tekniske klager 2015-2016.**

	1. hv. 2015	2. hv. 2015	1. hv. 2016
<b>TV</b>			
Mgl. eller mangelfulde undertekster	99	57	66
Udfald i billede eller lyd	8	7	24
<b>Radio:</b>			
Udfald i lyd eller tavshed	22	42	25
<b>dr.dk</b>			
NetTV On demand	200	323	724
NetTV Livestreaming	14	20	10
<b>Andet</b>	<b>559</b>	<b>592</b>	<b>593</b>
<b>Henvendelser om tekniske fejl i alt:</b>	<b>902</b>	<b>1041</b>	<b>1442</b>

Antallet af tekniske klager er steget med 38,5 procent siden forrige halvår. Denne udvikling har været stødt stigende, siden DR's streamingtjeneste DR TV blev lanceret i sommeren 2014, og har i 1. halvår af 2016 sat ny klagererekord. Samlet set står tekniske klager for 54,6 procent af alle klager, der kommer ind via DR's klagefunktion (ikke medregnet licensklager). Den største tekniske synder er DR TV, der gennemsnitlig står for 50,9 procent af alle tekniske klager, og set i forhold til sidste halvår er klager over DR TV steget med 114 procent.

Der har ikke været ført separat klagestatistik, der præciserer hvilke tekniske problemer der er opstået på DR TV, men hovedparten af klagerne handler om problemer med afspilning, for kort liggetid og fejl i upload eller manglende upload. Det er i særdeleshed enkelte udsendelser, som ikke tilgængeliggøres korrekt, der giver mange klager og fylder meget i statistikken.

DR har en fortsat stigning i efterspørgslen af *on demand*, hvilket forventeligt vil afstedkomme flere klager. Konkret er antallet af streamede timer steget med omkring 12 procent i første halvår 2016 i forhold til andet halvår 2015.

Fra december i fjor gjorde DR det muligt også at se TV via en app til spillekonsollen Playstation. Der er ikke særskilt statistik over hvilke medier DR TV-problemerne opstår på, men ud fra enkeltstående henvendelser i klagesystemet, fremgår det, at der har været vanskeligheder for nogle brugere med at se TV på denne app.

I medio marts opgraderede DR sit afviklingsystem til flow TV-kanalerne. Der opstod en fejl, der gjorde, at programmernes start- og stop-tider, som bruges til at optage programmer til DR TV (on demand), ofte var fejlbehæftet. DR forsøgte over en uge at rette fejlen, men da det ikke kunne lade sig gøre, måtte man rulle opgraderingen af afviklingsystemet tilbage for at kunne levere det korrekte data til DR TV. Denne fejl har afstedkommet mange klager fra brugere, der

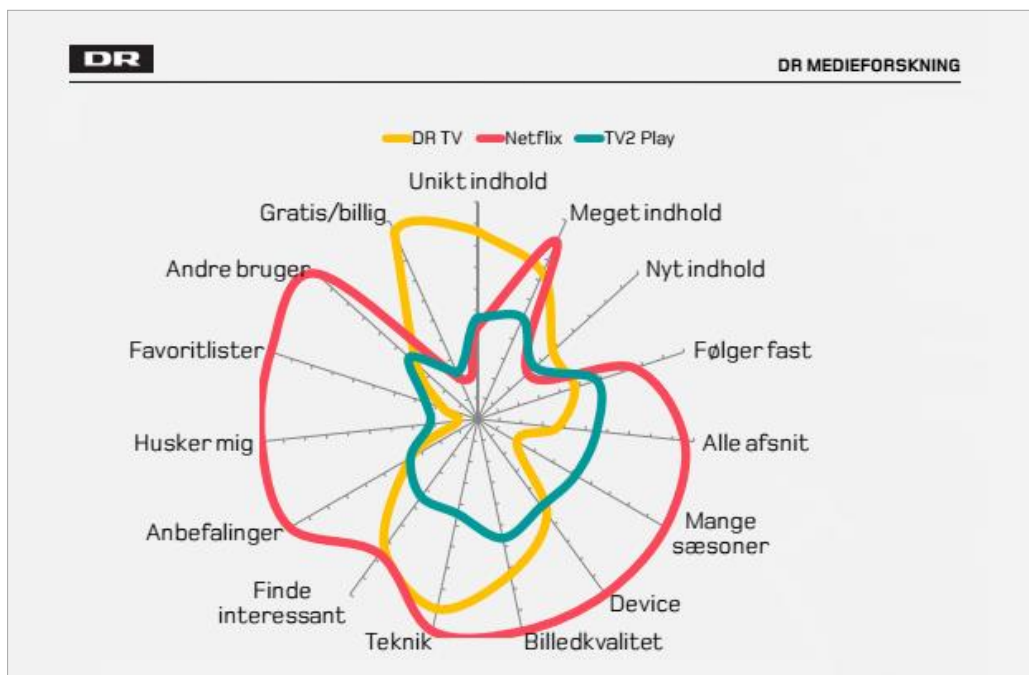
ikke kunne se de ønskede programmer. Efterfølgende er der lavet en større evaluering af opgraderingsarbejdet, og der er gjort en række tiltag for at eliminere risikoen for, at denne type fejl vil optræde næste gang, DR laver en lignende opgradering.

En del klager relateret til DR TV handler om manglende rettigheder til at vise programmer on demand. DR har i en public-service kontrakt med Kulturministeriet indgået en aftale om lovmæssige bestemmelser. Bl.a. må indkøbte udenlandske biografilm ikke stilles til rådighed on demand. Indkøbte europæiske film samt afsnit af udenlandske fiktionsserier, hvor DR ikke har rettighederne til udnyttelse, må alene stilles til rådighed i en periode på otte dage efter visningen. De svingende liggetider af programmer på DR TV er svære for DR's brugere at gennemskue, hvilket viser sig i klagestatistikken.

DR Medieforskning har for nylig foretaget en måling af brugertilfredshed, der ikke pegede på en stigende utilfredshed med DR TV. Sammenfattende peger tendenser derfor på, at der på en og samme tid er stigning i de tekniske klager, samtidig med at brugerne generelt ikke er mere utilfredshed med DR's teknik. Undersøgelserne peger faktisk på, at DR TV er rigtig godt med hvad angår teknik, men at der samtidig opereres i et marked, hvor man er vant til at alt kører perfekt - altid. Medieforskningen udtaler, at DR generelt står over for en udfordring, der handler om, at brugernes forventninger til teknik og kvalitet er forandret.

DR TV benyttes af over en femtedel af danskerne i løbet af en uge. Til sammenligning bruges den største konkurrerende streaming-tjeneste, Netflix, ugentlig af mere end hver fjerde dansker. Netflix skaber tårnhøje forventninger til en streaming-tjeneste, såsom tilgængelighed og afspilningskvalitet. En lille fejl kan "koste dyrt" fordi brugernes tolerancetærskel ikke længere er så høj. Dette fremgår også af brugernes klager der viser, at der er en forventning om, at fejl på DR TV ikke må finde sted, og hvis det alligevel skulle ske, forventes det rettet efter meget kort tid.

Medieforskningens analyser peger i retning af, at generel tilfredshed og antal klager ikke nødvendigvis hænger sammen. Nedenstående graf illustrerer nogle af grundene til, at seerne vælger at bruge DR TV – og her ligger DR TV eksempelvis meget højt på teknik og billedkvalitet.



Kilde: Norstat for DR Medieforskning, 2015.

*I grafen ses tre streaming-tjenester som danskerne benytter. Jo længere cirklen når ud, jo bedre klarer tjenesten sig på de forskellige parametre.*

Det er vigtigt, at den viden, der indsamles i klagebehandlingen, viderebringes til relevante afdelinger i DR, der i praksis har en mulighed for at inkorporere bedringer i produktudviklingen. Eksempelvis klages der jævnligt over programmer, der ikke er tilgængelige på DR TV. Klagere efterspørger mere information om programmer, der kun kan ses på flow TV, så de ikke går glip af ønskede udsendelser. I samarbejde med DR Medier, DR Design og DR Teknologisk Udvikling vil DR's kommende elektroniske programguide fremover vise information, om hvert enkelt program vil være tilgængelig on demand.

Der arbejdes løbende på at bedre informationsniveauet gennem DR's platforme, så brugerne får den bedst mulige oplevelse.

Der er en kraftig stigning i *udfald i billeder og lyd*. Det skyldtes en fejl i DR Byen, som gjorde, at der var periodiske fejl på både radio og tv-signalet. Fejlen varede en lille uges tid og afstedkom størstedelen af klagerne. Dette kan ses i **tabel 3**.

## Gennemgang af væsentlige klagetemaer

Klagetemaerne er udvalgt på basis af klager modtaget via *Kontakt DR* samt på basis af de henvendelser, lytternes og seernes redaktør derudover har fået kendskab til i halvårets løb. Herunder trækker listen på løbende rundspørger i huset og på månedsrapporter fra DR Programservice. Teksterne er udarbejdet i samarbejde med de relevante direktørområder, og afsnittene "Svar fra DR" rummer DR's gennemgang af problemet og en beskrivelse af, hvad der gøres af tiltag for at imødekomme lignende udfordringer i fremtiden. Emner uden for programvirksomheden – herunder f.eks. licensklager og klager fra koncertgængere – er ikke omfattet. Alle registrerede klager er kategoriseret ud fra klagers udsagn og opfattelse.

Nedenstående klagetendenser er kendetegnet ved, at der er modtaget flest klager om emnet/programmet. Dette er dog i sig selv ikke et retvisende billede i forhold til de mere programetiske klager, idet DR i overvejende grad modtager tekniske klager. De klagekategorier, der er af etisk karakter, får ganske enkelt ikke så mange henvendelser. Som nævnt tidligere i rapporten er det billede ikke udtømmende for, hvad brugerne er optaget af i DR. Der vil derfor i nedenstående gennemgang af væsentlige klagetemaer være udvalgt de største etiske og de største tekniske klagetemaer.

### Der bandes meget i Danmarks Indsamling

#### **Baggrund:**

I februar viste DR1 det årlige indsamlingsshow *Danmarks Indsamling*, der har til formål at indsamle penge til projekter, der skal hjælpe verdens fattigste. Der skabes bl.a. opmærksomhed om showet ved at DR arrangerer en række aktiviteter og inviterer gæster, der skal lokke seere til skærmen for at donere penge. Dog mente en del seere, at flere af de gæster, som DR havde inviteret, havde et upassende sprogbrug med mange bandeord, og at de – ifølge klagere – talte om perverse og upassende ting i bedste sendetid.

#### **Svar fra DR:**

Redaktionen bag Danmarks Indsamling forsøger hele tiden at udvikle og evaluere showet. På den måde sikres det, at showet ikke bliver kedeligt og dermed fravalgt, men i stedet at det bliver en seværdig aften, hvad enten man støtter indsamlingen eller ej, og at der skabes et godt indsamlingsresultat til gavn for verdens fattigste. Nogen gange indebærer det, at der må udskiftes elementer i showet og prøves noget andet. I år forsøgte DR bl.a. med nogle nye underholdningselementer, hvor en del forskellige komikere og skuespillere skulle have forskellige roller, uden at de skulle følge et decideret manuskript. De mange forskellige personer, og et



sammenfald af tilfældigheder resulterede desværre i, at der blev brugt unødvendigt mange bandeord og andet dårligt sprogbrug.

Da det samtidig var en live-udsendelse, var det svært at gøre noget ved i situationen, da der optrådte så relativt mange forskellige personer med kun ét nummer hver. Efter evalueringen af dette års show, er der allerede taget tiltag til forhåbentlig at undgå samme situation igen. De optrædende personer vil blive briefet bedre, og der vil i højere grad blive forventningsafstemt på forhånd. Der vil stadig kunne forekomme bandeord i relevant kunstnerisk sammenhæng i underholdningsindslagene, men forhåbentlig undgås det at blive overdrevent og upassende.

### **”Vi ses hos Clement” var tendentiøs ved politisk besøg**

#### **Baggrund:**

DR2 debatprogrammet ”Vi ses hos Clement” havde i februar måned besøg af Socialdemokraternes formand, Mette Frederiksen, og i maj måned besøg af Alternativets leder, Uffe Elbæk. Udsendelserne fik 33 til at klage over, hvad de fandt var unfair og tendentiøs journalistisk. Klagerne var utilfredse med, at programmets vært ikke lod sine gæster tale ud og at politiske sager enten dækkes for kritisk eller ukritisk, afhængig af hvem der er gæst.

#### **Svar fra DR:**

”Vi ses hos Clement” er et klassisk talkshow med et velkendt mix af interviews med både politikere, musikere, forfattere, skuespillere osv. Mens en musiker interviewes om sin musik, sine kunstneriske overvejelser, sit blik på samfundet og lignende. bliver politikerens interviewet om sit felt, politik. Der er i sagens natur tale om mere kontante og faktuelle emner, og tonen er ofte i disse politiker-interviews mere kontant og mere udfordrende. Sådan er programmet tænkt og planlagt. Redaktionens ønske med programmet er altid at få belyst, hvad der måtte være emnet eller emnerne for den konkrete gæst, om det så er en politiker eller en kulturgæst. Det synes vi faktisk lykkes både godt og ofte.

Men det er levende fjernsyn, og selv i gode programmer og gode interviews er der øjeblikke og sekvenser, man efterfølgende kunne have tænkt sig lidt anderledes. De to programmer i dette halvår, som har affødt mange reaktioner, interviewet med hhv. Mette Frederiksen og Uffe Elbæk, har efterfølgende været gennemgået og drøftet på redaktionen, netop fordi der i et af programmerne især – med Mette Frederiksen – er sekvenser, hvor formen og den hårde tone overtager så meget opmærksomhed, at indholdet ikke får det fokus, som var hensigten. Det kunne godt have været ønsket anderledes. Men grundlæggende gør programmet ”Vi ses hos Clement”, det, som det skal – netop at fastholde fokus på svære politiske spørgsmål, indtil der forhåbentlig kommer nogle klare svar. Værtens opgave er at forsøge at fastholde dette fokus på

emnet og sagen – også i situationer, hvor den politiker, han sidder overfor, svarer udenom eller undlader at svare. Programmets interviews – også de mere skarpe og kontante – lykkes uge efter uge, og man får som seer et godt indtryk af den politik eller de spørgsmål, der tages op, mens politikerne på sin side får en i TV-mediet ret unik mulighed for at fortælle om sin politik og svare på politiske spørgsmål i lang tid – omkring 20 minutter. Det er værd at notere sig, at programmet og værten altid går efter bolden, aldrig efter benene. Og at kontrakten med gæsten altid er helt klar; gæsten kender emnerne, kender spørgerammen, kender værten og kender programmets koncept.

### **Partisk valgdækning af "Brexit"**

#### **Baggrund:**

DR har modtaget 27 klager over dækningen under Englands folkeafstemning om EU-medlemskab, det såkaldte "*Brexit*". I generelle træk går klagerne på, at DR behandler research, historier og interviews tendentiøst og er partiske. Alle klager med reference til Brexit går på, at DR har talt ja-sidens sag og generelt har været meget pro EU. Der nævnes også i en håndfuld klager, at det er kritisabelt fra DR's side, ikke at lade Folkebevægelsen mod EU deltage i debatprogrammer og nyhedsindslag – ligesom DR ikke dækkede deres landsmøde.

#### **Svar fra DR:**

Storbritanniens folkeafstemning om, hvorvidt landet skulle forlade eller blive i EU, har været et af DR Nyheders højest prioriterede stofområder, og der har derfor været prioriterede en stor portion sendeminutter og digital plads til dækningen af både selve afstemningen og de afledte temaer. Det journalistiske mål har været at give en oplysende, faktuel, balanceret og relevant dækning.

Flere af DR's mest indsigtfulde og erfarne korrespondenter og journalister blev udstationeret i Storbritannien op til afstemningen. Undervejs inddrog vi også kilder, som talte både eksperter, politikere, erhvervsfolk og andre med enten viden, holdning eller som ville opleve konsekvenser af afstemningen.

Under den danske folkeafstemning vedrørende retsforbeholdsafstemningen modtog vi ligesom ved brexit-dækningen nogle klager gående på, at vores dækning skulle være pro-EU. En klar udfordring i forhold til balance var, at et stort flertal af eksperter med forstand på økonomi, international handel, retsområdet og EU generelt vurderede, at det efter deres faglige overbevisning ville være dårligt for både Storbritanniens og Europas økonomi, sammenhængskraft og vækstmuligheder, hvis Storbritannien valgte at forlade EU. Her står vi medier i det dilemma, at vi på den ene side skal dække en afstemning balanceret, så begge sider

får ordentlig plads og taletid, og på den anden side også fair skal gengive proportionerne, hvis et flertal af eksperter mener noget.

Vi har ved de seneste to afstemningen om EU i henholdsvis Danmark og Storbritannien set et fremherskende vælgermønster, hvor borgere med god økonomi og længere uddannelse er positive over for EU, mens borgere med mindre økonomi og lavere uddannelse generelt er mere skeptiske. Mange traditionelle kilder i medierne tilhører den første gruppe, det nogle kalder samfundets elite, og vi bør være meget opmærksomme på ikke at fremstå som en del af den gruppe. Derfor bør vi i DR konstant arbejde for at inddrage alle borgernes mange dagsordener og sikre en endnu bedre spredning af kilderne, så alle synspunkter bliver behandlet fair og kommer til orde. Vi ser en stigende mistro til medierne overalt i vesten, når det handler om netop EU, flygtninge- og migrantstrømmen, frihandel og andre globale emner. DR tager denne udfordring meget alvorligt og ønsker at lave en dækning, som alle borgere i Danmark har glæde af og synes er fair.

### **DR sender for meget sport**

#### **Baggrund:**

Når DR sender store sportsbegivenheder som EM i fodbold og håndbold, modtager DR flere klager over planlægning end vanlig. I generelle træk klager brugerne over, at faste programmer udgår grundet sportsskampe, og at sportsbegivenheder generelt fylder meget på DR's kanaler og i nyhedsdækningen.

#### **Svar fra DR:**

EM i fodbold og OL fra Rio har været sendt på henholdsvis DR1 og DR3. Begge sportsbegivenheder består af mange sendetimer, hvilket kan føles massivt, men er dog kun i korte perioder. Begge begivenheder finder ydermere sted hvert 4. år. OL samt EM er begivenheder, som ses af rigtig mange danskere. EM er ifølge Gallups seermålinger blev set af klart størstedelen af danskerne på både DR og TV2. DR er ligeledes forpligtet til at vise både OL og EM ifølge Kulturministeriets *bekendtgørelsen om udnyttelse af tv-rettigheder til begivenheder af væsentlig samfundsmæssig interesse*.

Når det er sagt, er der en del af befolkningen, der ikke interesserer sig for sport. Det forsøger vi at tilgodese. DR har i modsætning til tidligere år begrænset antallet af kanaler DR sender sport på. Eksempelvis er aktualitetskanalen DR2 fritaget fra at vise EM og OL, DRK ligeså. Ydermere deler DR både EM og OL-dækningen med TV2, netop for at sporten ikke bliver dominerende på tværs af DR's kanaler. DR forsøger i størst mulig grad at balancere, tilgodese og servicere hele befolkningen således vi fastholder de public service forpligtelser DR er underlagt.

Sport er en levende størrelse og er svær at planlægge efter, og her bliver nyheder på DR1 til tider klemt. Under store direkte sportsbegivenheder, som fx EM i fodbold, har DR sendt forkortede udgaver af TV-Avisen i pauserne, og i øvrigt henvist til nyheder på bl.a. DR2 og dr.dk. På baggrund af flere seerhenvendelser angående dette er vi i overvejelse om DR skal blive smidigere i forhold til at fastholde tv-aviserne.

Generelt gøres der i planlægningsfasen altid mange overvejelser, når man vælger at udsætte eller lade andre programmer udgå.

### **Alene i vildmarken – programforvirring og geoblokering**

#### **Baggrund:**

Serien *Alene i vildmarken* afsnit 4 skulle have været sendt på DR3 den 17. februar. Grundet en live snowboard-finale, der trak ud, udgik programmet i første omgang fra flow-TV. Programmet blev efter den oprindelige skemalagte sendetid tilgængelig på DR TV og lå der i omtrent en dag, inden det blev fjernet. Da programmet igen blev tilgængelig på DR TV oplevede klagerne, at de var geoblokeret (geografisk blokeret), og kunne derfor ikke se programmet til trods for, at de befandt sig i Danmark. Der var i alt 40, der klagede via kontaktformularen over disse uheldige sammenfald.

#### **Svar fra DR:**

Tekniske fejl som geoblokering registreres i såkaldte *publiceringslogs*. Disse logs gemmes i 90 dage. Da redaktionssupport, der behandler denne type sager, først er blevet bedt om en udredning af problemstilling efter de 90 dage er gået, har det ikke været muligt at datere årsagen til problemet. Der er umiddelbart to bud på årsag til geoblokeringen; hvis brugernes internetudbyder har skiftet IP-adresse<sup>3</sup>, kan det være, at denne ikke er opdateret i DR's streamingsystem, og brugeren derfor ved en fejl er blevet blokeret. En anden årsag kan være, at der har været en publiceringsfejl, hvor udsendelsen ikke har kunne vises på DR TV, fordi afspilleren er kommet med en fejlbesked om, at brugeren befinder sig i udlandet, selv om årsagen er en anden teknisk fejl.

Det ser imidlertid ikke ud til, at problemet har været ekspederet videre til driftsvagten eller den eksterne leverandør. Det gør det svært at spore, hvilken fejl der er tale om, men umiddelbart ser data normale ud sammenlignet med andre afsnit i serien. Det vurderes, at det må have været et kortvarigt problem for få brugere.

---

<sup>3</sup> En adresse der blandt andet bruges til at identificere en computer på internettet

## Visningsrettigheder til serien *Dommer John Deed*

### **Baggrund:**

Serien *Dommer John Deed* spænder fra sæson 1-6. DR begyndte at sende sæson 6 over sommeren 2015. I januar og februar 2016 blev sæson 1-6 sendt om eftermiddagen på DR1. For sæson 1-5 var der tale om første visning, og derfor kunne episoderne ses 7 dage på DR TV, som er reglen for indkøbt fiktion. Da sæson 6 havde været vist tidligere, var der ikke rettigheder til igen at lægge sæsonen på DR TV. Sæson 5 indeholder 25 afsnit, men fordi BBC af juridiske årsager havde trukket de to sidste afsnit tilbage, havde DR ikke kontrakt på disse. Af den årsag kunne DR kun sende 23 afsnit.

DR modtog via kontaktformularen mere end 60 klager over serien. Klagerne omhandler problemer med at streamede de sæsoner og afsnit, der ikke var tilgængelige. Der blev dernæst klaget over, at DR viser en serie, som ikke kan fuldendes grundet manglende rettigheder. Klagerne var derudover utilfredse med, at DR ikke informerede om, at de to sidste afsnit i sæson 5 hverken ville være tilgængelige på flow eller DR TV, og at hele sæson 6 ikke ville komme på DR TV.

### **Svar fra DR:**

Det hænder, at der ikke kan købes rettigheder til alle sæsoner af en serie, fordi andre har rettighederne, og meget ofte vælges det ikke at sende alle episoder af en serie kronologisk, hvis der ikke er tale om en føljetonserie. Derfor er der ikke noget specielt ved ikke at vise alle episoder af en serie, der er produceret over flere sæsoner. Denne og de fleste andre krimiserier har et episodisk forløb, hvor hver episode kan ses som en selvstændig film. Det sker meget sjældent, men det er før hændt, at en episode er trukket tilbage af producenten af strafferetslige eller rettighedsmæssige grunde. Indkøberen har også førhen udeladt episoder, som han ikke fandt passende for DR at vise. Det informeres der ikke om, ligesom der heller ikke informeres om andet, der ikke vises, medmindre der i seerklager direkte bliver spurgt, hvor nævnte fakta så kan oplyses.

For *Dommer John Deed* var det ikke muligt at købe de to sidste afsnit i sæson 5, og derfor fik DR allerede ved kontraktens indgåelse ikke licens på de to episoder. Ved sæsonens afslutning så det ved første øjekast ud som om, at der i planlægningen var begået en fejl, og at man havde glemt at programsætte de to afsnit. Derfor blev de to ulovlige afsnit kortvarigt programsat og nummereringen ændret til (1:25). Både Programservice og DR's administratorer på Facebook nåede at informere en del seere om, at DR ville sende de to episoder, før fejlen blev opdaget. Derefter ændrede DR nummereringen tilbage til det oprindeligt planlagte (1:23). Dette har helt sikkert givet yderligere forvirring og frustration hos seerne og dermed givet flere klager.

I planlægningen kunne der have været mere opmærksomhed på at de to afsnit manglede. Ved at ændre nummereringen af sæsonen "*Dommer John Deed (1:23)*" for på den måde at vise, at DR

kun havde planlagt at vise 23 afsnit. Man kunne fra planlæggerens side evt. også have bedt speakeren om efter afsnit 23 at gøre opmærksom på, at der ville blive sprunget til sæson 6 – denne oplysning ville dog nok have afstedkommet en del spørgsmål fra de seere der blot ser sæsonen som enkelt film.

Planafdelingen påpeger, at de i fremtiden må sagen undersøges til bunds før de begynder at svare på eksempelvis Facebook-henvendelser.

### **“Ph.D. Cup 2016 – Det danske hjernemesterskab” varede kun 5 sekunder**

#### **Baggrund:**

Den 16. april blev Temalørdagen *Ph.D. Cup 2016 – Det danske hjernemesterskab* sendt på DR2. I løbet af et døgn modtog DR via kontaktformularen 42 klager fra brugere, der på grund af en fejl, kun kunne se fem sekunder af programmet på DR TV. Udsendelsen nåede at ligge godt et døgn, inden den blev uploadet i sin fulde længde.

#### **Svar fra DR:**

Når udsendelserne er færdige på forhånd, ligger de klar og er parate til at blive vist online på et givent tidspunkt, og inden da er det tjekket i systemet, at programmerne for eksempel har den rigtige længde, og at der er tekster på. Men når udsendelserne er live, er det en anden sag. Da foregår optagelsen og uploadningen til DR TV automatisk. Når en fejl som den med Phd. Cup opstår, skal den hentes helt forfra, kodes og transkodes, og det tager mindst 2-3 timer. Redaktionssupporten, der står for at lægge udsendelser online, er om lørdagen kun bemandedt fra kl. 18-22, kun i særlige tilfælde forlænges vagterne. Grunden til at fejlen i dette tilfælde varede så længe, er at vagten sluttede kl. 22 om aftenen og dagen efter, en søndag, begyndte vagten først kl. 18. Det er meget sjældent, at et program som dette fejler. Hvis udsendelser fejler på en hverdag, bliver fejlen udbedret straks næste morgen og er udbedret i løbet af et par timer.

### **Problemer med tekst-TV efter serverskifte**

#### **Baggrund**

DR modtog i maj og juni mange henvendelser via kontaktformularen omkring ulæselig tekst på tekst-TV. Ligeledes modtog Programservice en del opkald fra frustrerede brugere, der ikke kunne læse nyheder. Det drejede sig om vandrette streger, der lå ind over teksten og besværliggjorde tydingen af ord. Ydermere optrådte der små firkanter rundt omkring på skærmen og alle æ, ø og å'er blev erstattet af spørgsmålstegn.

## Svar fra DR

Alle de indrapporterede fejl omkring tekst-TV opstod nogenlunde samtidig, da side 100 med nyheder, sporten og TV-oversigten blev flyttet over på en ny server. Fejlene optrådte ikke på siderne i selve tekst-systemet og ikke alle fjernsyn var påvirket. I slutningen af juni måned flyttede DR tekst-TV siderne tilbage til den gamle server, hvorefter problemet blev løst. DR er i kontakt med teknologiudviklerne i England om, hvordan siderne atter kan flyttes over på den nye server, uden at der opstår problemer.

## Sproglige fejl

### Baggrund:

Sproglige fejl fører hvert år til mange henvendelser via DR's klagesystem. Der er i år indsendt 141 klager over ukorrekt sprogbrug - to klager færre end sidste halvår. Klagerne er af meget forskelligartede karakter, og såvel skriftlige som mundtlige fejl optræder på alle DR's kanaler.

### Svar fra DR:

DR's sprogredaktør Martin Kristiansen beskriver konkrete tiltag, der er sat i værks på tværs af DR's redaktioner målrettet en reducere af ukorrekt sprogbrug:

Der er indført obligatoriske kurser i sprogrigtighed – grammatik, kommatering osv. – for journalister, der skriver til dr.dk. Især i DR Nyheder har kursusaktiviteterne været omfattende, mens distrikterne i DR Danmark regnes at følge med i løbet af efteråret 2016.

Med hensyn til radio og tv føres der også en omfattende kursusvirksomhed i form af speaktræning, prosodikurser og klichéworkshops. I alle tilfælde behandles også problemstillinger, der falder ind under begrebet 'korrekt sprogbrug'.

Samlet har en anseelig del af de medarbejdere, der står for den journalistiske nyhedsformidling – kernen i DR's public service-udbud – været igennem et eller flere undervisningstilbud, hvor sproglige problemstillinger har været på dagsordenen.

Herudover kan også nævnes DR's interne sprogbreve på DRinde. Her har Ole Meisner gennemgået eksempler på problematisk sprogbrug med udgangspunkt i konkrete tilfælde fra programproduktionen.

Endelig vil DR's stilguide, som relanceres på dr.dk i løbet af efteråret 2016, naturligvis også beskæftige sig med opmærksomhedspunkter vedrørende sprogrigtighed. (Se redaktørberetningen s. 17)

## Afbrydelser i TV- og radiosignalet

### **Baggrund:**

I slutningen af januar måned fik DR en hel del klager fra seere og lyttere, der oplevede små afbrydelser i TV- og radioprogrammer. På TV-skærmen blev der vist farvede lodrette striber og radiolytterne måtte vente indtil signalet kom tilbage. Problemet stod på en lille uges tid og omfattede alle kanaler.

### **Svar fra DR**

Det var en fejl i DR Byen som gjorde, at der var periodiske fejl på både radio og tv-signalet. Problemet opstod i sync-systemet, der forårsagede udfald i billede og lyd. Årsagen til problemet skyldtes en systemfejl i en GPS modtager, der ikke tidligere har givet problemer, men efter en genstart kom den i en fejltilstand. Systemfejlen blev rettet af leverandøren og efterfølgende testet grundigt, så den ikke vil optræde igen. Med baggrund i fejlen og af hensyn til udstyrets alder (ca. 10 år) er der afsat midler til at udskifte systemet i løbet af andet halvår af 2016.

## Stigning i *børnetid* - trailer med voldsomme billeder under X-Factor nedbrud

### **Baggrund:**

Der har været en stigning i *børnetid* – dvs. voldsomme og uhyggelige effekter uegnet for børn sendt i dagsfladen eller op til store familieprogrammer. Sidste halvår var der 10 klager. I dette halvår er der kommet 17. Stigningen kan blandt andet forklares med egenreklame for TV-avisen omhandlende krig og terror, har været sendt lige efter Disney Sjøv. Også et teknisk nedbrud under X-Factor i marts måned fik en del til at klage. Under nedbruddet blev der vist en trailer for programmet POV på DR3. I traileren var der eksplicitte billeder og omtale af selvskade, diverse seksuelle orienteringer og pillemisbrug. Klagerne har været utilfredse med, at traileren blev vist i bedste sendetid, hvor mange børn ser med, og at billederne og fortællingen var meget voldsomme for børn.

### **Svar fra DR:**

Der opstod lydproblemer med noget af det tekniske udstyr under afviklingen af X-Factor. Da der stadig var lyd fra mikrofonerne i studiet, havde værten og dommerne mulighed for at tale videre og fastholde seerne, indtil DR1 produceren kunne finde noget at sendes i den opståede pause. Der opstod en meningsudveksling mellem produceren fra DR1 og produceren for X-Factor om, hvorvidt man skulle "gå i sort" og tage X-Factor af sendefloden. Da X-Factor produceren valgte at gå i sort, havde DR1 produceren ikke andet valg end at sætte næste program i gang og dermed afvikle de trailere, der er blevet indsat i hast. Der blev i toppen af TV-skærmen skrevet: "Vi er tilbage til X-Factor så hurtigt vi kan – Beklager det tekniske problem". Der blev vist tre



trailere der ingen indholdsmæssige problemer var med, men uheldigvis blev DR3 traileren for POV også sendt, hvilket var absolut upassende til DR1 i primetime. Det er dybt beklageligt!

DR Udsendelse, DR Medier og DR Markedsføring har evalueret på hændelsen, således at en lignende situation med upassende indhold i primetime på DR1 minimeres.

Der vil internt sørges for, at programafviklerne løbende modtager noget mere relevant akut "fyldemateriale", som kan indsættes når DR sender højtprofileret live-programmer.

For at reducere risikoen for at upassende trailere sendes i en lignende situation, har DR evalueret med producerne, om hvordan dette fremadrettet kan håndteres. Det er bl.a. blevet besluttet, at man går på et "teknisk uheld" skilt, indtil der er dannet overblik over det indhold der skal sendes.

### **Beskyttelse af børn:**

I DR afholdes der halvårlige statusmøder med repræsentanter fra alle kerneområder i DR, der arbejder med beskyttelse af børn og mindreårige. Her gennemgås planlagte programmer på tværs af kanaler, der kan have behov for skærpelse i forhold til børnehensynet. Ligeledes gennemgås klager over voldsomme effekter i børnesendetid, og evaluering af disse. DR udsender dagligt en lang række børnesikrede tilbud, hvor der ikke vises spots for voksenprogrammer eller nyheder til voksne. I de tilfælde, hvor DR sender programindhold, der er vurderet til at kunne virke skadelig på mindreårige, bliver det programsat til efter kl. 21.00. DR kan aktivt vælge at sende programmer, der indeholder voldsomme scener, før dette tidspunkt, og i disse tilfælde guider DR forældre med speak forud for udsendelsen.

DR arbejder løbende på at udvikle generelle retningslinjer for DR's tilstedeværelse for børn på de interaktive medier. De mange digitale indsatser betyder, at DR må yde en helt særlig indsats for at beskytte børn digitalt, når de deler indhold på DR's platforme. På dr.dk kan børnene fx kun tilgå børneindhold på de separate sider dr.dk/ramasjang og dr.dk/ultra, hvorfra børnene ikke direkte kan bevæge sig over på andre sider på dr.dk. Al navigation og knapper over mod den "voksne" del af dr.dk er fjernet. Børnene kan således ikke klikke sig over på andre dr.dk-sider og møde indhold, som ikke er målrettet børn eller uegnet for børn. Herudover tilbyder DR børnene en Ramasjang-app og en Ultra-app. De to apps giver alene børnene adgang til indhold, som er målrettet børnemålgrupperne.

På DR TV tilgås indhold fra DR Ramasjang og DR Ultra ligeledes i separate sektioner, hvor børnene ikke kan se tv-indhold, der er målrettet voksne eller er uegnet for børn. I Ramasjang-universet er det desuden muligt for forældre at tilvælge en børnelås, som sikrer, at børnene ikke kan klikke sig ud af Ramasjang-universet. DR er netop ved at undersøge muligheden for at indføre et generelt børnefilter, hvormed DR's indhold alderskategoriseres, og forældre hermed kan sikre, at børnene kun afspiller indhold målrettet deres aldersgruppe. Dette giver børnene

mulighed for ikke alene at kunne tilgå DR Ramasjang- og DR Ultra-indhold, men også at kunne afspille relevant, børnevenligt indhold fra DR's andre kanaler, for eksempel familieprogrammer som sendes på DR1. Denne løsning kendes bl.a. fra Viaplay og BBC. Børnefilteret forventes implementeret i løbet af 2017. Det vil styrke beskyttelsen på DR's digitale platforme.

### **Rivalerne på racerbanen**

#### **Baggrund:**

Der er mellem den 2. og 3. april indgået 28 klager om afspilningsfejl af DR2 Temalørdags program "Rivalerne på racerbanen" på DR TV. Brugere der har forsøgt at afspille programmet, er blevet mødt af en lang kodelignende tekst.

#### **Svar fra DR:**

Redaktionssupporten oplyser, at det er en fejl der sommetider forekommer. Når de bliver opmærksomme på problemet, bestiller de en ny programfil og indlæser den på DR TV. Når dette er gjort, vil folk kunne tilgå programmet og afspille på normal vis. Det er ikke et problem alle brugere oplever, og Redaktionssupporten har ikke selv haft problemet, hvilket gør det svært at opdage, før flere brugere har henvendt sig.

### **Baggrundsstøj er stadig noget der generer DR's brugere – specielt de hørehæmmede**

#### **Baggrund:**

En klagetendens, der ses hvert halvår, er utydelig tale og underlægningsmusik. I dette halvår har 59 klaget over dette. Specielt klages der over underlægningsmusik og jingler i TV-Avisen, som klagerne finder forstyrrende og overdøvende.

#### **Svar fra DR:**

Når der klages over lyden i DR, er afsenderne især ældre seere og lyttere, som måske hører lidt dårligt. De klager over, at underlægningsmusikken forstyrrer eller forhindrer forståeligheden i programmerne. Nogle seere kan ikke forstå, at underlægningen overhovedet er nødvendig; andre forstår ikke, at det ikke er muligt at mikse lyden på en måde, så forståeligheden bevares.

DR bruger underlægning, fordi den tilfører programmerne dynamik. Underlægningen må dog aldrig konkurrere med forståeligheden, hvad den desværre jævnligt gør. Man kan godt mikse lyden på en måde, så både dynamik og forståelighed tilgodeses. Derfor er der etableret en række nye lydkurser, og der arbejdes på at indføre et særligt *green card* for freelancere, som arbejder med lyd, så det sikres, at freelancerne kan det nødvendige, hvis de skal arbejde for DR. DR's Lydkvalitetsgruppe vurderer, at en generel accept af et mere hensyntagende miks af

underlægningen er afgørende for bedre lyd kvalitet og for reduktion i antallet af klager. Underlægning vil derfor være et centralt tema i arbejdet med lyd kvaliteten i den kommende tid.

Klagerne over utydelig tale eller mumlen har i over 10 år ikke mindst været relateret til DR's dramaproduktioner. Sidste halvår kom der en byge af klager der angik *Broen III*. DR's Lyd kvalitetsgruppe analyserede lyden og fandt, at introen var mikset uhensigtsmæssig. Klagerne over for høj baggrundsmusik og mumleri var altså berettigede. Det har givet anledning til skærpet opmærksomhed på de krav, som indføres i DR's kontrakter om eksterne produktioner, og på kvalitetskontrollen af lyden, når DR modtager eksternt producerede dramaproduktioner. I begyndelsen af 2016 sendte DR første sæson af den egenproducerede *Bedrag*, hvilket kun medførte et mindre antal lyd klager. Det skyldes utvivlsomt skærpet kvalitetskontrol af lyden, før serien blev udsendt – noget som lover godt for fremtiden.

Lyd kvalitetsgruppen har fra 2015 haft en frugtbar dialog med DR Fiktion, der producerer TV- og radiodrama, om en højere lyd kvalitet i dramaproduktionerne. Denne har nu sikret, at taleforståeligheden fremmes. DR Fiktion har således taget et betydeligt skridt i retning af at reducere antallet af klager over mumlende skuespillere, og den fortsatte dialog vil forhåbentlig medvirke til, at klagerne reduceres væsentligt.

## **DR laver kun apps til iPhone og Android – Windowsbrugere utilfredse**

### **Baggrund:**

Når DR lancerer store underholdningsprogrammer som *X-factor*, *Versus*, *Melodi Grand Prix* og *Alle mod 1*, udvikler DR speciallavede apps til lejligheden, som kan benyttes på mobiler og tablets. I appen har seerne ofte mulighed for at spille med, evt. afgive deres stemme og læse om programmet og deltagerne. DR modtager op til disse underholdningsshow klager over, at de kun understøtter iOS (iPhone) og Android styresystemer, når der udvikles apps. En del ejere af Windowsmobiler har gennem kontaktformularen i dette halvår klaget over, hvad de fandt, var en favorisering af visse styresystemer og udelukkelse af visse grupper licensbetalere. Klagerne mener, at DR som public service-organ, har en forpligtelse til at servicere alle seere, på trods af deres valg af mobiltelefon.

### **Svar fra DR:**

DR udvikler digitale produkter, som licensbetalerne kan benytte på en lang række platforme og enheder. Målet er, at DR's digitale tilbud skal være bredt tilgængelige, men DR kan ikke understøtte alle platforme og enheder i markedet, da mængden er meget stor, og der er hele tiden udskiftning i enheder og operativsystemer. Det er forbundet med væsentlige omkostninger

at udvikle et digitalt produkt til hver platform og for at udnytte DR's ressourcer bedst muligt, er det nødvendigt at prioritere de mest anvendte platforme og enheder.

DR tager udgangspunkt i udbredelsen og anvendelsen af platforme og enheder i Danmark og følger dette løbende og justerer i overensstemmelse hermed. Danske Medier Research har lavet en oversigt over mobile enheder og trafikken på danske web-sider fordelt på operativsystemer. Her ses det, at mobile enheder primært anvender operativsystemerne iOS/Apple med 45 procent. Android er dernæst med 16 procent, mens Windows mobiler sammenlagt står for omkring 0,6 procent af trafikken på danske web-sider.<sup>4</sup>

Det er på den baggrund, at DR som udgangspunkt ikke prioriterer udvikling af særskilte apps til Windows platformen, som har meget lille anvendelse i Danmark.

### **Klage over klagefunktionen på DR:**

#### **Baggrund:**

DR modtager jævnligt klager over egen klagefunktion. I store træk går klagerne på, at det er svært at finde ud af, hvor man kan komme i kontakt med DR. Mange klager beskriver et indviklet klagesystem og lang svartid eller manglende svar. Mange klagere misforstår også DR's kategorisering på DR's kontaktside og får sendt en klage 'det forkerte' sted hen - fx en klage sendt til en postkasse omhandlende 'kritik' kan nemlig ikke forvente at få et personligt svar og bliver ikke registreret som en klage. I alt har 51 personer i 1. halvår af 2016 klaget over DR's klagefunktion. Tallet er statistisk set faldet, men indholdet i klagerne tyder på, at det er svært for brugerne at finde vej til klagefunktionen og flere skriver også, at de kun kan komme igennem til DR gennem Facebook.

#### **Svar fra DR:**

DR's formand for styregruppen, Anders Kern Boje, der implementerer programklagesystemet, ser det som positivt, at der nu endelig er mulighed for at få et mere helstøbt overblik over danskernes opfattelse af dialogen. Han er i udgangspunktet positivt overrasket over, at antallet af negative tilbagemeldinger er så forholdsvis lavt, da det altid tager tid at indføre nye rutiner og arbejdsgange både internt og eksternt. Dette overblik giver for fremtiden DR en mulighed for et samlet overblik over, om henvendelser bliver besvaret til tiden og om dialogen opfattes positivt af brugerne.

---

<sup>4</sup> Kilde Danske Medier Research, link: [goo.gl/fBH8fq](http://goo.gl/fBH8fq)

DR har allerede lavet flere brugertests af klagesystemet for at sikre den bedste brugeroplevelse af kontaktportalen og har i den forbindelse tilføjet en del hjælpetekster på portalen for at sikre, at brugerne tydeligt informeres om, hvordan henvendelser inden for forskellige kategorier behandles. Denne information får man desuden tilsendt i en mailkviktering. Afledt af henvendelse fra lytter og seerredaktøren i foråret er disse hjælpetekster netop endnu en gang blevet rettet og gjort endnu mere tydelige på portalen.

Hvad angår muligheden for at finde frem til selve kontaktportalen, har det været indstillet fra projektet, at der findes en tydelig indgang fra dr.dk's forsider, når alle afdelinger er kommet på systemet. Det vil alle afdelinger være i efteråret 2016, og i den forbindelse har DR Medier et projekt undervejs, der netop skal sikre, at det er tydeligt for brugerne, hvordan de kontakter DR.

Samlet set er det derfor vores opfattelse, at det med den nye struktur og én indgang vil være langt nemmere for brugeren at overskue, hvor de kontakter organisationen – ligesom de i langt højere grad vil være sikret et svar, da deres henvendelser nu ender i systemet, hvor de kan overvåges samlet.

## Andet led i behandlingen af klager

DR's klagesystem har to led. I første omgang skal klager have svar fra den ansvarlige redaktionschef eller redaktør, uanset hvordan den kommer ind til DR. Ønsker klager at anke en konkret sag om god presseskik eller brud på DR's etiske regelsæt efter at redaktionen har afvist en klage, er der to muligheder:

- Hvis klageren har en retlig interesse (typisk fordi de selv medvirker eller er omtalt) kan sagen indbringes for Pressenævnet, såfremt at kritikken er blevet afvist af DR.
- Herudover har alle – og det vil sige klagere, som ikke har nogen retlig interesse – mulighed for at bede mig som lytternes og seernes redaktør i DR om at gennemgå sagen.

Jeg vil som lytternes og seernes redaktør enten afvise klagen, støtte klager eller give klager delvist medhold i en eller flere klager. Det sker med en indstilling til generaldirektøren.

Klager har en mulighed for, men ikke et krav på, at enhver anke til mig bliver behandlet. En sag kan afvises, fordi jeg ikke skønner, at sagen har et programetisk indhold og/eller en sådan væsentlighed, at det kræver en selvstændig klagebehandling.

I det forgangne halvår har jeg ved et par lejligheder afvist at behandle et krav om anke. Det skete blandt andet, fordi en klager tydeligt tilkendegav, at han var utilfreds med en anket afgørelse og ville rejse et antal klager af lignende karakter i fremtiden. Her meddelte jeg, at hver henvendelse ville blive læst, men enslydende klager ville ikke blive behandlet.

I et par andre sager vurderede jeg, at de ikke havde en sådan væsentlighed, at der burde foretages en selvstændig ankesagsbehandling.

## Pressenævnsager

I første halvår af 2016 afsagde Pressenævnet kendelse i fem sager vedrørende DR, og i to af disse sager fandt Pressenævnet grund til kritik. Det, der i daglig tale bliver kaldt for "en næse."

Nedenstående tabel giver en oversigt over udviklingen i antallet af sager, der har ført til kritik.

### Næser til DR i Pressenævnet 2007 – 2016

2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016 (1.halvår)
2	4	1	5	6	7	4	5	2	2

**Klage over et indslag i Aftenshowet på DR1 bragt den 20. januar 2016. Afgjort den 18. maj 2016. Ikke kritik af DR.**

En kvinde klagede over DR's redigering af et interview om brug af mobiltelefoner på fødegangen, som blev bragt i DR's "Aftenshowet". Kvindens holdning var, at hun ikke ville bruge sin mobiltelefon på fødegangen, men DR's vinkel gav ifølge kvinden det modsatte indtryk. Pressenævnet udtaler ikke kritik af DR, da redigeringen ligger inden for redaktørens redigeringsret, og da kvindens synspunkter ikke fremstår fordrejet.

**Klage over radioprogrammet på DR P1 under temaet "Svifter venstrefløj og feminister kvindekampen?", som blev sendt den 13. januar 2016. Afgjort den 18. maj 2016. Ikke kritik af DR.**

Hells Angels Motorcycle Club Denmark og medlem Jørn Nielsen har klaget over en udtalelse fremført af en person i et direkte radioprogram på DR P1. Personen fortalte om en episode, som angiveligt fandt sted for 25 år siden, hvor hun blev befamlet af personer med tilknytning til Hells Angels. Pressenævnet finder ikke, at radioværten burde have grebet ind under udsendelsen og udtaler ikke kritik. Under hensyn til, at personens udtalelse ikke anses at være egnet til at påføre den danske forening Hells Angels en skade af betydning, er foreningen heller ikke berettiget til et genmæle.

**Klage over DR's udsendelse af spillefilmen "Spies & Glistrup" sendt på DR1 den 1. januar 2016. Ikke kritik af DR.**

DR1 sendte spillefilmen "Spies og Glistrup". I en programomtale på dr.dk var filmen beskrevet. Børnene af nu afdøde advokat og tidligere stifter af Fremskridtspartiet Mogens Glistrup, Anne-Marie og Jørgen Glistrup, klagede til Pressenævnet og mente, at programomtalen gav indtryk af, at der var tale om virkelige hændelser i filmen. Det fremgik imidlertid af programomtalen, at der indgik både "virkelige og uvirkelige hændelser" i filmen, og Pressenævnet kritiserede ikke omtalen.

**Klage over både radio- og tv-indslag samt artikler vedrørende hovedudsendelsen "DR2 Undersøger: Fædre under mistanke" på DR's platforme. Omtalen blev bragt fra klokken 06.00 den 12. marts 2015 og resten af dagen. Også andre medier var omfattet af klagen. Ikke kritik af DR.**

Advokaterne Vivian Jørgensen og Pia Deleurant klagede over, at DR, TV 2 samt Radio24syv bragte krænkende og ukorrekt omtale om deres relation til deres erhvervsudøvelse som advokater. Dertil er der klaget over valg af kilder og manglende forelæggelse.

Pressenævnet afviste klagen den 26. maj 2016.

**Klage over en række nyhedsindslag både i radio og i tekst, som DR P4 Fyn bragte den 30. november 2015. Afgjort den 22. juni 2016. Kritik af DR.**

Syddansk Erhvervsskole havde klaget over, at skolen blev fremstillet for at udøve unfair konkurrence i forbindelse med nogle tests. Syddansk Erhvervsskole (SDE) fandt, at der var tale om tilsidesættelse af god presseskik på den måde, omtalen havde fundet sted på.

Blandt andet klagede SDE over, at DR havde bragt ukorrekte oplysninger om skolens udbud af it-certificeringstests og ikke afventet skolens udtalelser inden offentliggørelse. I radioindslagene og i artiklen omtales en prissammenligning på it-certificeringstesten "70-415 Implementering a Desktop Infrastructure". I forbindelse med omtalen af denne prissammenligning finder Pressenævnet, at der i DR's omtaler mangler en væsentlig oplysning om, at Syddansk Erhvervsskoles hjemmeside henviste til en anden udbyders hjemmeside, hvorfra den omtalte it-test kunne købes uden tillægsydelse. Det forhold, at DR i indledningen er tilbageholdende og oplyste, at "noget tyder på", ændrer ikke ved, at oplysningen burde have fremgået af omtalen. Pressenævnet finder endvidere, at DR burde have været mere præcis i sit svar til SDE om, hvornår indslagene ville blive bragt og dermed hvornår DR skulle have SDE's eventuelle bemærkninger. Herved fik Syddansk Erhvervsskole ikke bragt en kommentar i sammenhæng med kritikken, og Pressenævnet kritiserer derfor DR. DR Fyn oplyser i to radioindslag, at Syddansk Erhvervsskole "ikke ønskede at udtale sig". Det finder Pressenævnet ikke er korrekt og udtaler derfor også kritik af DR for utilstrækkelig forelæggelse.

**Klage over udsendelsen: "Kontant: Alternativ behandler tilbyder livsfarlig sultekur." Den er vist på DR1 samt foromtale til programmet på Facebook samt artiklerne "Kay Hougaards livsfarlige kursus: Drop mad og lev af lys" og "Børn sendt på kursus: Lærer at leve af lys i stedet for mad" bragt på dr.dk den 22.-24. september 2015. Sagen er afgjort af Pressenævnet den 22. juni 2016. Delvis kritik af DR på ét punkt.**

**Pressenævnet fandt, at der var tale om en misvisende sammenklipping af et Youtube-klip.**

I Kontant-programmet "Alternativ behandler tilbyder livsfarlig sultekur" var gengivet dele af et interview. I DR's udsendelse var to udtalelser byttet rundt og sat dem i forlængelse af hinanden. Det gav det fejlagtige indtryk, mener Pressenævnet, at Kay Hougaard alene skulle have spist én gang siden 2013. Pressenævnet påpeger, at Kay Hougaard aldrig har lagt skjul på, at han spiser og drikker engang imellem. Derfor kritiserer Nævnet DR på dette punkt. Der var andre dele af DR's omtale, der ikke blev kritiseret.



## Ankesager afgjort af lytternes og seernes redaktør

Første halvår af 2016 afgjorde jeg otte ankesager med indstilling til generaldirektøren. To førte til, at klager fik medhold eller delvist medhold. I alle sager var der enighed mellem generaldirektøren og jeg.

### **Klage over skjult reklame i programmet "Ikke Okay", som blev sendt den 21. januar 2016. Afgjort den 2. februar 2016. Klagen blev afvist.**

Klager henvendte sig med påstand om, at der var tale om skjult reklame, fordi man i en sekvens af programmet ser de to værter sidde på en burgerrestaurant og tale, hvor der befinder sig et Coca Cola-bægre i billedet. Redaktøren af programmet havde indledningsvis forklaret klager, at da hensigten med programmet var at spejle almindelige mennesker i dagligdags situationer, var en væsentlig del af scenerne optaget i det offentlige rum – for eksempel på caféer, hvor man kan se kunder gå ind og ud. Der var således ikke lavet om på interiøret på den burgerbar i København, hvor den pågældende scene var filmet. Endvidere kunne redaktøren afkræfte, at såvel skuespillere som DR skulle have modtaget ydelser eller penge fra Coca Cola for at vise deres logo på bægre.

Klager var ikke tilfreds med redaktionens begrundelser og klagede til mig.

DR's sendeflade indeholder ikke reklamer, og der skal derfor være en redaktionel begrundelse for at fremhæve et bestemt produkt. Burgerbaren med kunder, et halvt spist måltid og de tilhørende sodavandsbægre måtte derfor anses for "rekvisitter" i et programkoncept, hvor hensigten var at optræde i forskellige hverdagssituationer uden for studiet. Der var ikke tale om en "uberettiget fremhævelse" af et bestemt produkt - i dette tilfælde Coca Cola bægre, og dermed faldt påstanden om "skjult reklame."

### **Klager over indslag i "Videnskabsmagasinet", som blev sendt den 30. december 2015. Afgjort den 10. februar 2016. Klagen afvist.**

Den 31. december 2015 klager en seer over et indslag, som dagen inden var blevet vist i et årskavalkadeprogram for "Videnskabsmagasinet." Her medvirker DR's sundhedskorrespondent Peter Qvortrup Geisling, som bliver spurgt om, hvad han mener er den vigtigste sundhedsmæssige forskning, som blev gjort i 2015. DR's sundhedskorrespondent fremhæver Det Europæiske Lægemiddelagenturs (EMA) konklusioner i forhold til bivirkninger ved HPV-vaccine.

Klager mener, at der er tale om uredelig journalistik fra DR's side og en urimelig frikendelse af bivirkningerne for denne omstridte vaccine. Dermed kommer kommentaren, efter klagers opfattelse, til at fremstå som en unuanceret reklame for HPV-vaccine.

Redaktøren af programmet svarer, at der er tale om en meget alvorlig sygdom, livmoderhalskræft, som 110 danske kvinder dør af hvert år, og derfor er det rimeligt at fremhæve det forskningsmæssige resultat. Endvidere peger redaktøren på, at kommentaren holder sig til at referere, hvad den danske sundhedsstyrelse såvel som EMA konkluderer.

Klager er ikke tilfreds og henvender sig til mig. Jeg konkluderer, at Peter Qvortrup Geisling ikke overtrådte nogen bestemmelser i DR´s etik med sin kommentar. Medarbejderen holder sig til at konstatere, at der flere fordele end ulemper for kvinder ved at lade sig HPV-vaccinere, og han gør det på baggrund af konklusioner fra EMA og den danske sundhedsstyrelse. Man kan ikke forvente, at et så kortfattet indslag på et par minutters varighed, skal indeholde en tilbundsgående gennemgang af alle aspekter af sagen. Klagen bliver afvist.

**Klage over den flygtningehøring, som DR1 arrangerede den 8. november 2015 i Sønderborg. Programmet levede efter klagers opfattelse ikke op til egne ord om at lade borgerne komme mere til orde end politikerne. Afgjort den 1. februar 2016. Klagen afvist.**

Klager henvender sig første gang til DR den 15. november 2015. Årsagen er, at klager ikke finder, at den pågældende flygtningehøring i Sønderborg levede op til programmtalens ord om, at borgernes synspunkter skulle fylde mere end politikernes. Klager mente derimod, at så skal man ikke lave et program, hvor politikerne fik mere taletid end borgerne. Klager finder høringen problematisk i forhold til DR´s public service forpligtelser om at "samle og spejle Danmark" og "at styrke borgernes handleevne i et demokratisk samfund".

Et par misforståelser af klagetemaet blev først afklaret i januar 2016, og det har betydet, at sagen trak ud.

Den 22. december 2015 svarer stedfortrædende redaktionschef på DR Nyheder, at høringen netop er placeret ude i landet for at styrke det folkelige element. Den pågældende erkender, at det havde været ønskeligt, om der havde været mere tid til en åben debat fra salen.

Efter svaret er klager fortsat ikke tilfreds og skriver og bede mig tage sagen op.

Den 1. februar konkluderer jeg, at høringen i det store hele levede op til sin egen målsætning om, at almindelige danskeres holdninger skulle fylde mere end politikernes på trods af, at der var mangler.

Høringen byggede på en undersøgelse fra Epinion, hvor meningsmålingen kom til at repræsenterer "danskerne" i bred forstand i programmet. Denne måling var en dagsordenssættende og styrende kraft mellem de forskellige debatblokke undervejs i høringen. Det var dermed med til at styrke det folkelige element. En matematisk og numerisk gennemgang af taletiden viste, at de indkaldte politikere fik flere minutters taletid end publikum. Politikerne fik

cirka 60 procent af tiden, mens publikum og "almindelige mennesker" fik omkring 40 procent. Imidlertid kan man ikke gøre det op på den måde. Et svar fra Epinion eller fra en deltager kan godt sætte dagsordenen, således at politikerne forholder sig til inputs fra "almindelige mennesker."

DR havde dog problemer undervejs i høringen med at få de såkaldte almindelige mennesker til at medvirke i tilstrækkeligt omfang. DR Nyheder forklarede, at de havde aftaler med flygtningekritiske repræsentanter, som alligevel ikke ønskede at stå frem i udsendelsen, da det kom til stykket. Det har givetvis haft en dæmpende effekt på debatten. Desuden kunne værterne have været bedre til at holde politikerne på sporet i nogle af debatrunderne. Men det ændrer ikke ved, at intentionen blev opretholdt, og klagen blev afvist.

### **Klage over programmet "Min forelskelse til skræk og advarsel." Sendt på DR3 den 3. februar 2016. Afgjort den 14. marts. Klager fik medhold.**

En TV-seer var utilfreds med programmet "Min forelskelse til skræk og advarsel", som blev sendt den 3. februar på DR3. Programmets koncept var, at en kvinde fortæller sin historie om et samliv med en tidligere ægtemand, som – ifølge kvinden – udøvede både psykisk og fysisk vold. Programmet indeholder to cases med kvinder, men klager interesserer sig i klagen kun for den ene kvindes historie.

Klager er utilfreds med, at kvindens historie ikke er afprøvet og forelagt den eks-mand, som omtales gennem programmet.

Redaktøren af programmet svarer klager, at konceptet for programmet er en subjektiv fortællestil, hvor kvinderne giver deres personlige historier. Således også den kvinde som er genstand for klagers kritik. Redaktøren oplyser, at redaktionen bag udsendelsen har checket kvindens historie – ikke kun med kvindens venner og familie, men også med skriftlige kilder blandt andet fra myndighederne. Der er blandt andet tale om skilsmissepapirer, korrespondance med statsamtet, en politianmeldelse samt korrespondance mellem parternes advokater.

Klager er ikke tilfreds med svaret og anker sagen til mig den 9. marts 2016. Jeg konkluderer, at i forhold til DR's etiske regelsæt burde den pågældende eks-mand have været forelagt de negative og agtelsesforringende oplysninger. I tilfælde som disse har DR en særlig forpligtelse til at få oplysningerne afprøvet. Det forhold at redaktionen har valgt en fortælleform, hvor kvinden alene fremlægger sin version af sagen, ændrer ikke ved forpligtelsen til at forelægge oplysningerne for eks-manden.

Navnlig da kvinden står frem med fuld identitet og omtaler detaljer fra sit tidligere samliv med eks-manden, vil det være muligt at identificere den pågældende.

Klager får medhold. Jeg opfordrer redaktionen til at kontakte eks-manden og hans eventuelle svar bør fremgå af programmet, hvis det skal genudsendes. Samtidig opfordrer jeg til, at redaktionen lægger en artikel på siden "Fejl og fakta" på dr.dk, hvor man redegør for, at eks-manden burde have været kontaktet, og at man samtidig offentliggør eks-mandens eventuelle oplysninger til sagen.

Ifølge det oplyste så kontaktede redaktionen eksmanden, der ikke ønskede at medvirke.

### **Klage over sprog og meningstilkendegivelser i Go´Morgen P3 fra den 19. januar 2016. Afgjort den 13. april 2016. Klager fik delvist medhold.**

En lytter følte sig provokeret af et indslag i programmet "Go´ Morgen P3" den 19. januar 2016. I programmet drøfter værterne en beslutning i Randers Byråd, hvor byrådet beslutter, at der fortsat skal serveres svinekød i kommunens daginstitutioner.

Én af værterne bruger et kraftigt sprog med ord som "idiotisk" og "latterlig kommune." Klager mener, at værterne fuldstændig frit og hæmningsløst lufter egne personlige synspunkter og nedladende bemærkninger over for Dansk Folkeparti og Venstre, der står bag flertallet i Randers og over for de 77 procent af personer, der har stemt om sagen på bt.dk.

Klager mener ikke, at det kan være meningen, at han som licensbetaler skal finansiere det, han opfatter som "politiseren" fra værternes side.

Den pågældende redaktør for Go´Morgen P3 svarer klager, at værterne er udvalgt efter deres personlighed, og derfor må de gerne have holdninger. De må ikke fremføre egen personlige politiske overbevisning, men gerne give udtryk for holdninger til "*at Venstre gør noget dumt den ene dag, og Socialdemokraterne den næste dag,*" som redaktøren formulerer det. Redaktøren af det pågældende indslag erkender, at sproget den pågældende morgen gik lige til grænsen, men mener, at værten dog undskylder to gange.

Klager er ikke tilfreds og godtager ikke redaktørens udlægning af indslaget. Derefter anker klager sagen til mig med spørgsmål om, hvorvidt der er tale om en overtrædelse af grænsen for DR-medarbejderes ytringer.

Jeg afslutter sagen den 13. april 2016 med delvist medhold til klageren. Det var ikke en overtrædelse af DR's regler, at værterne gav udtryk for holdninger til sagen fra Randers. Regelsættet omtaler en undtagelse fra den upartiskhed, der normalt skal kendetegne DR-medarbejdere i arbejdet, med mindre det sker som led i et redaktionelt koncept med holdningsprægede værter. Men det var ikke i overensstemmelse med P3's eget koncept for, hvordan holdningsbåret værtssnak skal formidles. I P3's egne interne regler, står der at: "*Værterne må gerne give udtryk for deres egne holdninger til emner, men kun når det bruges som oplæg til en generel snak, hvor forskellige holdninger kan brydes eller som et oplæg til en debat*

*med enten gæster, interviewpersoner eller lyttere. De skal altid være nuancerede og må aldrig stå alene og blot være en holdningstilkendegivelse.”*

Klager fik derfor delvist medhold.

**Klage over artikel på dr.dk/kultur med påstand om, at DR udøver skjult reklame. Afgjort den 11.april 2016. Klagen afvist.**

Den 26.marts bringer dr.dk's kulturside en artikel med overskriften "Madudgaven af Meryl Streep? Sara Bro deler 8 favoritter fra nettet lige nu." Artiklen er et interview med DR's egen morgenvært, Sara Bro, der deler de steder på nettet, som hun foretrækker. Enkelte af dem har også et kommercielt indhold. Klager mener, at artiklen er en overtrædelse af forbuddet mod skjult reklame. Klager mener, at der er tale om en anprisning af bestemte varer. Det finder han er en svækkelse af et public service medie.

kulturredaktøren svarer klager, at han ikke mener, at der er tale om en overtrædelse, da forbuddet mod skjult reklame ikke omfatter et forbud mod omtale af kommercielle produkter i det hele taget. For eksempel omtaler DR's kulturredaktion også film, og det samme sker med anmeldelser. Redaktøren peger på, at hensigten med den pågældende artikel har været at opfatte kultur i mere bred forstand – dermed også sociale fænomener på nettet. I dette tilfælde er det værtens personlige smag for gratis internetsider, der er skildret, og ikke produktet bag. Det meste er medtaget, fordi det er sjovt og underholdende, påpeger redaktøren.

Radio-TV nævnet har i tidligere sager fremhævet tre betingelser for, at der er tale om skjult reklame: Der skal være en mundtlig eller visuel fremhævelse af varer eller tjenesteydelser. Det skal være tilsigtet i reklameøjemed. Og der skal foreligge betaling.

Jeg har ikke fundet, at disse fremhævelser havde en sådan karakter, ej heller, at det har været tilsigtet med den relativ beskedne omtale af sider med et kommercielt indhold. Der har ikke været betaling og ikke en særlig anprisning. Så klager fik ikke medhold.

**Klage over inhabilitet i forbindelse med artikel om børnebøger. Afgjort den 12. april 2016. Klagen blev afvist.**

Den 19. marts bragte dr.dk en artikel, hvor en børnelitterær ekspert gennemgik de fem bedste bud på børnebøger skrevet af en "kendis". En læser fandt det kritisabelt, at fire ud af de fem var tilknyttet DR. Klageren mente, at der var tale om reklame for medarbejderes produkter. Klageren vil gerne vide, om der har været penge indblandet for "det stinker af nepotisme", som klageren udtrykte det.

Redaktøren med ansvar for artiklen svarede værten og afviste, at der var tale om en overtrædelse af reglerne endsige, at der skulle have været tale om betaling for fremhævelsen af bestemte DR medarbejdere. Ifølge redaktøren var artiklen et led i en serie, hvor kendte, der havde deres berømmelse fra andre grene end litteratur, skriver børnebøger. Redaktionen havde bedt en ekspert i børnelitteratur om at udvælge børnebøgerne. Hun havde helt frie hænder til den opgave.

Klager var ikke tilfreds med svaret og ankede sagen til mig. Jeg gennemgik sagen og konkluderede, at artiklen lå inden for rammerne af DR's etiske regelsæt. Blandt de fem var der tale om tre ansatte DR-værter, en skuespiller, som har løst opgaver for DR, og en politiker, der for år tilbage har haft en værtsrolle i DR, men i dag kun optræder som kilde.

I forhold til klagers påstand om, at der er tale om nepotisme og dermed en overtrædelse af DR's regler om habilitet, fandt jeg ikke, at der forholdt sig sådan. Den pågældende ekspert har selv udvalgt sine bøger uden indblanding fra DR. Der er ikke tale om betaling af nogen art, og det er ikke usandsynligt, at en ekspert udvælger bøger fra en DR-ansat, eftersom DR er Danmarks største kulturinstitution med en righoldig medarbejderskare, hvoraf et betydeligt antal også har forfattervirksomhed. Faktisk ville det være forkert, hvis man var ekskluderet fra omtale for en god bog, alene fordi man i sin fritid skriver børnebøger. Klagen blev afvist.

#### **Klage over programmet "Kontant" og dokumentaren "Sådan svindles Danmark". Afgjort den 2. maj 2016. Klagen blev afvist.**

En seer klagede over en udgave af "Kontant", hvor programmet gennemgik bland-selv-slik branchen. Ifølge klager var værten for subjektiv i sine kommentarer til bland-selv-slikket. Generelt var DR for unuanceret i sin beskrivelse af branchen. Samtidig var klager ikke tilfreds med nogle dækbilleder, som klager mente udstillede det firma, han er ansat indenfor. Klager var gentagne gange i kontakt med redaktionen, men ikke tilfreds med svarene og ankede til lytternes og seernes redaktør.

Jeg gennemgik sagen og konkluderer, at værten ikke gik for langt i forhold til DR's retningslinjer for holdningsbårede værter. Klager får heller ikke medhold i sin hovedindvending: At Kontant i dette program fremstiller bland-selv-slik for unuanceret og tegner et billede af generel dårlig hygiejne i forbindelse med selve slikket, uden at der er dokumentation for dette. Men samtidig pegede jeg på, at Kontant godt kunne have oplyst bedre om den information, som Fødevarestyrelsen ligger inde med vedrørende hygiejne og bland-selv-slik.

Med hensyn til klagen over brug af billeder i dokumentaren "Sådan svindles Danmark" var der tale om en tilstrækkelig sløring, således at man skal have et særdeles godt kendskab til det pågældende firma for at kunne genkende logo, poser og produkter. Også den del af klagen blev afvist.

## Facebook-klagetemaer

De sociale medier – i overvejende grad Facebook – bliver i høj grad brugt af lytterne, seerne og læserne til at kommentere DR's programmer. Langt de fleste kommentarer har ikke karakter af klager og kritik af program-etikken, men er kommentarer til og debat om indholdet af det, DR producerer. Når jeg alligevel forsyner rapporten med et eget afsnit om Facebook-klagetemaer er det for at opfylde forpligtelsen til at give bestyrelsen og offentligheden et så retvisende billede af, hvad der er "store temaer", som optager brugerne i forhold til DR's etik. Det er for eksempel ikke usædvanligt, at en stor "debat" kan opstå på Facebook, uden at det nødvendigvis også afspejler sig i klager sendt til DR's officielle klagesystem. Og nogle af disse debatter rummer også programetisk kritik af DR. Dette afsnit er ikke på nogen måde udtømmende. Min assistent og jeg har kun i meget beskedent omfang mulighed for at overvåge debatterne, og antallet af kommentarer på DR's Facebooksider er så højt, at ingen i DR har et overblik over denne enorme datamængde. Nedenfor har jeg samlet et par store Facebook-klagetemaer og et par, der er typiske for trafikken på nettet.

### DR3 om homohelbredelse

I maj sendte DR3 nogle programmer med titlen "Homohelbredelsen". Ét af programmerne handler om 24-årige Christine, som er lesbisk og kristen og opsøger en amerikansk homohelbreder. Det affødte en del kommentarer og efterfølgende svar fra DR. Eksemplet er taget frem, fordi det viser én af de mindre debatter på Facebook, som kan rumme programetisk kritik. På DR's Facebook-opslag til programmet skriver en bruger (sproget er ikke rettet.Red):



Facebook-bruger: *"I bør som ansvarlige for programmet komme med en udmelding om hvad der er rigtigt. Som samfundet er, må i da revse disse familier med den oldgamle tilgang til det at være homoseksuel. I er jo med til at understøtte disse dårlige forældre hvis ikke i støtter de homoseksuelle!! Det i ligger op til, bliver jo netop "dem og os"!!!"*

Det afføder så følgende "officielle" svar fra DR's repræsentant i tråden:



DR moderator: *"Jeg synes ikke det er helt fair, hvis du fremstiller vores kanal som om, vi aldrig har bakket op om homoseksuelles rettigheder. Vi har i lavet en lang række programmer, hvor homoseksualitet har spillet større og mindre roller (gennemsnitlig sex, jeg er ambassadøren, bøssestudier, hvem f.... er Ellie, Homo Lesbians og flere, jeg ikke lige husker på stående fod) og har sågar vundet Out & About-mediepriisen'. I know, det lyder frelst, når jeg opstiller det sådan, men det ville bare være ærgerligt at konkludere noget, på baggrund af opfattelsen af dette ene klip. Hvis du vælger at se dokumentaren, vil du se at Christine håber på, at kunne få hjælp til at vælge hendes følelser for piger fra, men at det viser sig ikke at være så let. Da Janet*

("homohelbrederen") kommer til DK håber hun, at hun kan give hende de værktøjer, hun har brug for, men i stedet oplever hun, at Janet er manipulerende og sætter gang i konflikter mellem Christine og forældrene og mellem Christine og hendes veninde. Forhåbentlig vil hele dokumentaren give et andet indtryk end det, du nok får fra dette enkeltstående" (Underskrevet af en DR-medarbejder.red.)

Dernæst følger en række kommentarer for og imod DR's program.



Facebook-bruger: "Personligt elsker jeg at DR3 har taget teten når det kommer til at skabe debat på et plan der blot formidler og ikke tager stilling. Om det så er voksen-babyer, prostituerede, homoseksualitet eller noget helt andet."



Facebook-bruger: "DR3 bør ikke gøre noget som helst de skal ikke gøre andet end at vise programmer som de mener er i den almene danskeres interesse. Det betyder at nogle gange er de enig med dig og dine synspunkter og andre gange er de ikke. Sådan er det og sådan skal det være. Derudover hvad er rigtigt? er det din mening eller min eller Sofa Johnni's?"

## "Børn under jorden"



DR viste i begyndelsen af april dokumentarserien "Børn under jorden." Den affødte kun to officielle klagehenvendelser, men på Facebook kom mange etiske kommentarer. Allerede inden programmet havde været bragt og i de første timer efter, at det var sendt, strømmede det ind. Langt de fleste kommentarer kredsede om DR's ansvarlighed eller mangel på samme, når man følger en mor, der bortfører sine børn. Nedenstående kommentar er kendetegnende:





Facebook-bruger: *"De journalist, der har rejst halvvejs rundt om Jorden med denne kvinde og hendes 3 kidnappede børn, er da fuldstændig blottet for moralsk kompas. Hvordan kan I dog medvirke til det her? Rystende niveau."*

DR svarer ret fyldigt. Her er et udpluk fra en moderator:



DR moderator: *"Vi vidste naturligvis, at Lisbeth havde planer om at flygte. Men som man ser igennem programmerne, så møder hun løbende modstand, og det er tydeligt, at hun selv var i tvivl om, hvorvidt hun kunne gennemføre planen."*

Eksemplet illustrerer én af de større debatter, som kan rase op til og efter et program, uden at det samme debatmønster afspejler sig i det officielle klagesystem. Programmet var kontroversielt og omdiskuteret i medierne. Jeg kan ikke hævde, at Facebook er repræsentativt, men det afspejler i hvert fald data om et program, som har tiltrukket sig stor programetisk interesse.

### P3 DR - *Adopt-a-dane*



P3 producerede et satirisk videoindslag over indsamlinger i forbindelse med Danmarksindsamlingen. I en række små indslag reklamerede man for, at afrikanere kunne adoptere ældre danskere, som ikke har det godt i deres egen kultur. Opslaget var vist godt 2,9 millioner gange, og der var 3,9 tusinde kommentarer. Langt de fleste positive over for indslaget, men også enkelte "debatter" i lighed med nedenstående.



Facebook-bruger: "Er det sådan noget pis mine licenspenge går til? Mens vore ældre kommer i bad hver 3. uge og lever af mad, som flygtninge og asylansøgere - for ikke at tale om vore politikere, ville røre med en ildtang? Og vore kontanthjælpsmodtagere er blevet pryglet af regeringer fra begge sider af salen over de sidste 10 år...? I SKULLE FANDME SKAMME JER!!"



Facebook-bruger: "At du synes, det er helt i orden at [P3 - DR](#) og [Danmarks Indsamling](#) har så lidt til overs for ældre, syge og ensomme mennesker, at de bruger dem som en vittighed for at fremme deres egen sag - det er jo dit valg af etisk ståsted. Men lad være at pådutte andre den holdning."

Eksemplet er igen valgt for at illustrere, at der i den store strøm af kommentarer gemmer sig deldebatter med programetisk indhold.

### Vi ses hos Clement

De tidligere omtalte Clement Kjersgaard-interviews med Socialdemokraternes formand, Mette Frederiksen, og Alternativets leder, Uffe Elbæk, affødte meget store mængder af kommentarer. Interviewet med Elbæk affødte på DR2's Facebookside for programmet 38.000 visninger og 128 kommentarer. Over halvdelen var negative kommentarer til DR og især til værten Clement Kjersgaards interviewstil. Der var dog også en del støttekommentarer. Selve debatten er omtalt tidligere, men eksemplet er taget med, fordi det på klassisk vis illustrerer, hvorledes Facebook i dag kan være et medium på lige fod med klageadgang, mails og lignende til afgive sin kommentar og kritik øjeblikkeligt.