

Lytternes og seernes redaktør

Halvårsrapport for første halvår 2020

Indhold:

| | |
|---|-------|
| 1. Grundlaget for lytternes og seernes redaktørs virksomhed | s. 2 |
| 2. Forord | s. 3 |
| 3. Redaktørberetning | s. 4 |
| 3.1 Corona-krisen | s. 4 |
| 3.2 Robinson-sagen | s. 15 |
| 4. Trends og tal for henvendelser | s. 18 |
| 4.1 Tendenser og overblik | s. 18 |
| 4.2 Henvendelser via Kontakt DR | s. 19 |
| 4.3 Tilbagevendende klagetendenser | s. 22 |
| 5. Gennemgang af væsentlige temaer | s. 23 |
| 5.1 Tendenser i henvendelser om DR's corona-dækning | s. 32 |
| 5.2 Ros til DR | s. 35 |
| 6. Andet led i klagebehandlingen | s. 37 |
| 6.1 Klager over DR til Pressenævnet eller LSR | s. 37 |
| 6.2 Pressenævnsager | s. 37 |
| 6.3 Ankesager afgjort af lytternes og seernes redaktør | s. 38 |

1. Grundlaget for lytternes og seernes redaktørs virksomhed

Lytternes og seernes redaktør (LSR) skal på baggrund af henvendelser og klager vurdere, om DR's indhold lever op til en høj programetisk og journalistisk standard. Sideløbende hermed skal LSR fremme bedre klagebehandling, svarkultur og dialog med DR's brugere.

LSR er ankeinstans, når det gælder klager over væsentlige brud på DR's programetik. Som led i sit arbejde med ankesager udarbejder LSR en indstilling til DR's generaldirektør.

Tilslutter generaldirektøren sig en eventuel kritik, skal den følges af DR. Når der er truffet afgørelse i en ankesag, kommer nyheden på dr.dk.

LSR kan sige sin mening og afgive henstillinger i konkrete sager og i forhold til redaktionel praksis.

I det daglige arbejder LSR sammen med DR Etik og DR Jura. I modsætning til DR Etik og DR Jura beskæftiger LSR sig ikke med DR's programmer og indhold, før det har været publiceret.

LSR er ansat af DR's bestyrelse og ikke underlagt DR's daglige ledelse.

I Bekendtgørelse om vedtægt for DR står der:

§ 29 Lytternes og seernes redaktør skal overvåge DR's behandling af henvendelser fra lyttere, seere og brugere, herunder klager over DR's virksomhed, med henblik på at sikre en høj programetik og journalistisk standard i den samlede programvirksomhed.

Stk. 2. Lytternes og seernes redaktør kan som led i sin virksomhed fremsætte kritik, afgive henstillinger eller i øvrigt fremsætte sin opfattelse af konkrete sager eller redaktionel praksis.

Stk. 3. Lytternes og seernes redaktør skal endvidere bl.a.:

- 1) fremme dialogen med seerne, lytterne og brugerne om DR's programetik og behandling af klagesager
- 2) foretage en løbende registrering af henvendelser til DR, herunder klager over DR's virksomhed, og
- 3) halvårligt rapportere til bestyrelsen om sin virksomhed.

Bekendtgørelse om vedtægt for DR

2. Forord

De første måneder af 2020 blev et usædvanligt halvår. Og det har sat sit aftryk på arbejdet med denne beretning til bestyrelsen.

Få måneder inde i året prægede corona-krisen i betydelig grad brugerhenvendelserne.

Skal man finde noget positivt i udviklingen, har strømmen af henvendelser understreget den meget vigtige betydning, som DR har i en krisetid for at levere både redelig information, kritisk journalistik samt håb og glæde. Det er værd at fremhæve den enorme begejstring, som DR's bruger har givet udtryk for i forhold til navnlig DR's morgensang og også til fællessang-programmerne.

I redaktørberetningen gennemgår jeg nærmere de temaer, som har fyldt meget i henvendelserne vedrørende corona-dækningen.

Coronaen har ført til et betydeligt større antal henvendelser fra brugerne. Det har øget arbejdet.

I marts medvirkede jeg til en undervisningssession på Syddansk Universitets mediefag. Det foregik – som alt andet på det tidspunkt – som en videokonference, men ellers har alle aktiviteter og oplæg uden for DR og rejser i forbindelse med arbejdet været aflyst.

København skulle have været hjemsted for den årlige konference i Organization of Newsombudsmen, hvor Politiken og TV2 stod som værter, og hvor jeg også deltog i planlægningen. Allerede i marts blev konferencen aflyst. Den er nu foreløbig skubbet til næste år. Også en række besøg fra studerende, udenlandske gæster m.m. har måttet aflyses.

Der er blevet plads til enkelte andre emner end corona i dette års halvårsrapport, lige som afsnittet om tal og tendenser gennemgår hele halvåret herunder også andre store temaer, end dem, der har med corona at gøre.

God fornøjelse med beretningen.

Jesper Termansen

3. Redaktørberetning

3.1 Corona-krisen

Corona-krisen har været så omfattende og speciel en hændelse, at den i realiteten har domineret al offentlig debat i det seneste halve år. Som følge heraf præger den i høj grad de brugerhenvendelser, der er kommet til DR i perioden. Den har også ført til flere henvendelser (ca. i alt 11.400 henvendelser), som LSR hver især har registreret og kategoriseret.

Derfor vil jeg i det følgende afsnit gennemgå en række af de indholdsmæssige og presseetiske spørgsmål, som corona-krisen har medført. Gennemgangen vil ikke kunne afdække alt, hvad DR samlet set har produceret under corona-krisen. Den vil beskæftige sig med de hovedtendenser, som brugernes henvendelser tegner mønsteret af. Jeg har indsat citater fra henvendelserne for at anføre tonen. Der er ikke rettet i de direkte citater.

DR's særlige opgave i en national krisesituation

Umiddelbart efter det pressemøde den 11. marts, hvor statsminister Mette Frederiksen lukkede en del af aktiviteten i Danmark som følge af smitterisikoen ved corona, fik situationen også store konsekvenser for DR. Jeg vil ikke her gennemgå alle de programændringer, som det førte til, men en lang række programmer blev lukket midlertidigt, andre lagt sammen, og nye blev på kort tid skabt. Og hovedparten af DR's ansatte blev sendt hjem på ubestemt tid.

Den første fase var egentlig en præ-nedlukningsfase i februar, hvor et samlende tema for de begyndende corona-henvendelser var en stor usikkerhed om omfanget og betydningen af corona. I den fase kom der kommentarer både om, at medierne rapporterede for lidt om Kina og smitten og for meget set i forhold til, at nogle mente, at det hele var overdrevet, og at der var tale om en form for influenza.

Den anden fase opstod efter den 11. marts, hvor regeringen lukkede Danmark, og nogle uger frem.

I denne fase vokser antallet af corona-relaterede henvendelser næsten eksplosivt (se Figur 3 s. 33). I høj grad er henvendelserne præget af ængstelse og et udtrykt behov for fakta fra myndighederne. Det er i denne fase, at befolkningen er vidne til, at DR sender regeringens pressemøder direkte i et omfang, som det ikke er set før. Det medfører kritiske spørgsmål til journalisternes attitude, valg af emner og spørgsmål. Måske skete det, fordi store dele af befolkningen under nedlukningen fulgte med hjemme og fik et andet indtryk af en journalistisk arbejdssituation på en måde, kun få har haft mulighed for før coronaen.

Den tredje fase indtræder sent på foråret. Det sker omkring det tidspunkt, hvor de første hjælpepakker er vedtaget og regering og Folketinget, begynder at åbne samfundet igen. Det er stadig et træk ved henvendelserne, at journalisterne får kritik, men nu optræder der også hyppigere utilfredshed med, at journalisterne giver magthaverne og myndighedsrepræsentanterne for let spil. I takt med at den politiske borgfred smuldrer, bliver henvendelserne også mere kritiske i forhold til regeringen. Flere brugere, seere og lyttere kritiserer DR for at være for følgagtig over for statsministeren og regeringen. Men samtidig er der fortsat mange, som efterlyser større fokus på afstand, på syge og på tillid til myndighedernes løsninger. Der kommer blandt DR's brugere en øget polarisering.

Den fjerde fase omkring juni har karakter af en præ-åbningsfase, hvor fokus igen retter sig mod andre emner. I den fase er det tydeligt, at corona-henvendelserne er blevet markant færre. I

begyndelsen af juni opstår 'Black lives matter'-historierne fra USA og dele af dem blander sig ind i den hjemlige debat om racisme og om retten til at demonstrere i en corona-lukket verden.

P1 og P4 samsending

I gruppen af henvendelser i klager, ris og ros-kategorierne var der fra corona-krisens første tid en betydelig kritik af samsendingen mellem P1 og P4, der strakte sig over fire dage. Tilsvarende var der mange roser – og slet skjult kritik – da DR omgjorde beslutningen igen. Det var i overvejende grad P1-lyttere, der klagede. P4-lytterne klagede så til gengæld over, at spillelisterne under corona-krisen var for ensformige. En del roser er det blevet til fra P5's lyttere. Det skyldes, at P5 som en konsekvens af programomlægningerne spillede musik uden en vært til at binde numrene sammen, og der faldet i god jord blandt mange.

Nedenfor er én af de mange kommentarer til DR's samsending mellem P1 og P4:

"P1 og P4 radio blev sammenlagt morgenradio 13.3. med opdatering af corona m.m. Det er vel ok hvis det ikke kan være anderledes. Men at vi skal plages med popmusik mellem nyhederne finder jeg faktisk oprørende. Hvis man vil høre pop, hvilket jeg absolut ikke vil - heller ikke under mindre alvorlige omstændigheder, så er der adskillige andre kanaler at lytte til. Hvis i ikke har andet at fylde hullerne med, så tag dog klassisk musik eller for min skyld gerne pausesignaler. Jeg betragter det som en hån mod mig som fast P1 lytter og det alvorlige emne at fylde hullerne med overfladisk, åndløs, "er vi ikke hujende glade" pop. Jeg er i en situation, hvor jeg har isoleret mig og er bange på min syge mands og egne vegne, og jeg er nok ikke den eneste."

Lukningen af Danmark blev efterfulgt af en række regerings-pressemøder, som DR sendte direkte fra. Det blev ét af de helt store temaer i brugernes henvendelser.

De første pressemøder

I de første uger efter den 11. marts var der en del kritik af den måde, som medierne – herunder DR – optrådte på i forhold til regeringens udmeldinger – navnlig pressemøderne. En rød tråd var, at kritikere mente, at medierne var med til at skræmme befolkningen. Det skete ved at stille kritisk – men efter nogle seeres mening – irrelevante spørgsmål til såvel statsministeren som repræsentanter fra Sundhedsstyrelsen og andre myndigheder. En del kommentarer lignede den her fra 15. marts: *"Journalister skal være kritiske - men ikke dumme. Det var de to der talte med Justitsministeren om at lukke grænsen. Med den form for journalistik er DR med til at skabe tvivl i befolkningen - og det er ikke brug for nu. I disse tider skal man ikke lede - og lede - og lede efter noget man kan stille sp. til. Det kan man gøre når sit. er ovre. I øvrigt kan det godt være nødvendigt ud fra andre hensyn end sundhedsstyrelsen mening. Det er jo en stor gruppe der rådgiver staten."*

En stor del af DR's brugere får i denne fase en god mulighed for at følge direkte med i journalisternes arbejde i form af de live-transmitterede pressemøder. Seerne kommenterer for eksempel, at journalister og politikere ikke holder den behørig afstand.

En betydelig del af DR-brugere, var utilfredse med, at de mange programændringer, som de direkte sendinger fra pressemøderne medførte, hverken blev annonceret tydeligt nok eller fremgik af DR's programoversigt. Mange beklager sig over, at planlagte programmer, serier og film bliver skubbet som følge af live-sending. Andre at det gik ud over deres muligheder for at optage DR-programmer, fordi sendeplanen ikke var til at regne med, når der var så mange direkte udsendelser.

I samme forbindelse var der også end del, som påpegede, at det var for svært at følge med i, hvem der deltog i regeringens pressemøder. Titlerne på de forskellige politikere og

myndighedsrepræsentanter stod ikke længe nok på skærmen. Andre brugere kritiserede, at 'kravleteksterne' i bunden af skærmen med omtale af andre nyheder, ødelagde seernes muligheder for at holde fokus på pressemødernes indhold.

Skifte i regler for tests

Enkelte indslag eller programmer i nedlukningsperioden fik i særlig grad kommentarer.

Det drejede sig blandt andet om et indslag i P1 Morgen den 23. marts. Også programmet 'Lægens bord' fik generelt mange reaktioner af både positiv og negativ karakter. Navnlig ét afsnit tiltrak sig opmærksomhed. I den pågældende udsendelse tog DR-lægen og vært Peter Qvortrup Geisling efter mange brugeres opfattelse for let på afstandsreglerne i forbindelse med de på det tidspunkt forestående påskefrokoster.

TV Avisen og 21 Søndag havde flere indslag, som både førte til mange brugerhenvendelser og blev kritiseret i andre medier. Et par af dem affødte ankesager, som jeg har afgjort. (Se afsnit 6.3)

Der var TV Avisens interview med direktør i Sundhedsstyrelsen, Søren Brostrøm, den 12. maj, efter at regeringen igen havde justeret på retningslinjerne. Der var også 21 Søndags interview med statsministeren, og der var et indslag i maj, hvor DR dækkede nogle skolebørns hyldestmodtagelse af statsministeren.

P1 Morgen

P1 Morgen den 23. marts bragte et interview med en centerchef fra Sundhedsstyrelsen. Anledningen var, at Sundhedsstyrelsen havde ændret på sin strategi i forhold til, hvem der kunne blive testet for symptomer for corona. Nye grupper med milde symptomer som gravide, nyfødte og ansatte i sundhedssektoren blev nu også omfattet af tests. I indslaget spurgte den kvindelige radiovært ind til formuleringerne i sundhedsministerens pressemeddelelse i forhold til det nye i strategien. Det interview fik lytterne til at reagere. Navnlig fandt en stor gruppe af lyttere tonen for barsk og gav dem mindelser om en afhøring. Nogle skrev, at det var en overskridelse af almindelige høflighedsgrænser, når en P1 vært afhørte en centerchef på den måde, som denne gruppe af lyttere mente var sket. Her er et eksempel:

"Jeg hører dagligt jeres morgenprogram og lad mig til at starte med takke for et generelt godt program, som jeg er glad for.

Jeg skriver stort set aldrig kommentarer som jeg gør nu, men synes simpelthen det er ubehøvet den tone der blev taget i brug til at interviewe repræsentanten, der skulle svare på spørgsmål vedr. den nye teststrategi (corona). Fint at man borer ned i hvordan den nye strategi skal forstås, men tonen i interviewet fra (navn udeladt) var ubehagelig og uklædelig. Den tone kan man gemme til politikere der tydeligvis svarer udenom eller andre der klart og tydeligt ikke ønsker at svare på spørgsmålene - men her havde man en fagperson som helt bestemt forsøgte at svare fint og reelt på spørgsmålene. Dårlig start på morgenen. Håber der lyttes".

Jeg mener ikke, at interviewet overskred en etisk grænse eller på anden måde var kritisabelt. I indslaget spørger navnlig den kvindelige vært til hvilke grupper, der bliver omfattet af en ændret teststrategi. Spørgsmålene går også på, hvorfor Sundhedsstyrelsen pludselig anbefalede en udvidelse af gruppen af personer, der skulle testes. Værten spurgte blandt andet embedsmanden fra Sundhedsstyrelsen til, om ændringen kom, fordi den oprindelige strategi var forkert.

Det var et relevant emne at få belyst. Ingen af spørgsmålene havde en sådan karakter, at de afsporede debatten eller gik uden for emnet. Der lå i flere af kritikernes henvendelser en opfattelse af, at det var urimeligt, at en embedsmand skulle stå på mål for en politisk beslutning. Men man kan ikke bebrejde P1 Morgen, at programværterne vælger at udspørge den person, som Sundhedsstyrelsen har valgt til at repræsentere regeringens og styrelsen i et direkte interview. Den pågældende havde en ledende rolle og måtte forventes at være klar over, hvad en interviewsituation indebar.

Påskefrokosten

DR har en særlige forpligtelse til i krisetider at bringe oplysningerne fra myndighederne. Samtidig skal DR også udfylde sin almindelige pligt til i journalistik og øvrig programvirksomhed at være kritisk, fair og bedrive uafhængig research. Så under corona-krisen bragte DR på den ene side 'informations-indslag' fra myndighederne, samtidig med, at DR skulle forholde sig kritisk til corona-krisen og de meldinger, som kom fra såvel politikere og sundhedsmyndigheder.

Det er en svær balance. Men sådan som fundamentet og præmisserne for DR og institutionens public service-forpligtelser er formuleret, kan det ikke være anderledes.

Dét skisma har optaget mange brugere. Det skinner igennem flere af henvendelserne, at et program som 'Lægens bord' har haft en høj autoritet og er anset af mange som en slags halv- eller helofficiel formidling af viden og retningslinjer fra sundhedsmyndighederne til befolkningen. Det aspekt har programmet også haft. Men det har først og fremmest været et almindeligt DR-program med samme redaktionelle uafhængighed af sundhedsmyndigheder og regering som andre programmer.

DR er derfor ikke ansvarlig for, hvad en overlæge måtte mene i 'Lægens bord.' DR har i den sammenhæng ingen forpligtelse til at videreformidle et bestemt synspunkt eller en bestemt opfattelse. Det var ligeledes i orden hvis 'Lægens bord' kritiserede myndighedernes budskaber.

I 'Lægens bord' den 30. marts tog værten Peter Qvortrup Geisling et seer-spørgsmål op fra en kvinde, som ønskede gode råd til, om hun måtte gennemføre en påskefrokost, hvis det kunne foregå i det fri. I studiet havde Peter Qvortrup Geisling inviteret professor Thomas Benfield fra Hvidovre Hospital til at svare seerne. Overlægen sagde, at det var en god idé, hvis vejret var til det, og man mindede gæsterne om, at de ikke måtte komme, hvis de var syge, og så skulle de huske at vaske hænder.

Den kvindelige spørger havde oplyst, at hun var kroniker og havde et meget svækket immunforsvar.

Derfor mente hendes mand ikke, at det var nogen god idé. En praktiserende læge skrev efterfølgende til DR:

"Dette svar bar tydeligt præg af, at professoren ikke havde hørt Statsministerens pressemøde og i øvrigt fik DR1 ikke det sidste kvarter med af mødet! p.g.a. dit indlæg? Undertegnede har nu igennem 3 uger stricte overholdt alle restriktioner (selv i risikozone), hvor for netop professorens vurdering fremtræder malplaceret og kan åbne for en "festlig påske" for familien Danmark?.og medføre at coronavirusangrebet bliver bragt ud af det nu rolige leje."

En anden seer skrev: "Jeg synes dr skal gå ud offentligt og fortælle at man ikke må følge Thomas Benfields råd om påskefrokost."

Henvendelserne var typiske for en del brugerhenvendelser i de første uger af lukningen af Danmark. De vidner om den særlige status, som mange brugere tillagde programmet 'Lægens bord' og DR.

DR blev af mange opfattet som en form for halvofficielt talerør for udbredelse af sundhedsmyndighedernes budskaber, og dermed blev et program som 'Lægens bord' ikke hos alle opfattet som et almindeligt program, hvor medvirkende også kunne være ytre sig kritisk i forhold til den linje, som regeringen og Sundhedsstyrelsen stod for.

TV Avisens interview med Brostrøm

Den 12. maj havde TV Avisen et længere interview med Sundhedsstyrelsens direktør, Søren Brostrøm. Topembedsmanden var inviteret ind som gæst, dels fordi regeringen samme dag havde offentliggjort en ny teststrategi (hvor man ville teste og isolere smittede i større omfang), og dels fordi regeringen kort forinden havde meldt ud, at nu var afstandskravet ikke længere to meter i de fleste situationer, men derimod kun én meter. Værten Kåre Quist forsøgte at få klarhed over, hvornår Sundhedsstyrelsens direktør havde talt med regeringens chef om det halverede afstandskrav. Baggrunden var, at Folketingets partier netop havde afsluttet forhandlinger med regeringen om næste fase i genåbningen af landet, men flere kritiserede, at de ikke havde hørt om det nye afstandskrav under disse forhandlinger.

Indslaget førte til et ekstremt højt antal henvendelser – godt 150 - fra meget kritiske seere, som brugte ord som "forhørsmetoder", "skandalejournalistik" og "aggressiv forhørsteknik." Sagen blev på flere måder symptomatisk for det sammenstød, som under corona-krisen fandt sted mellem dele af en befolkning, der anså DR's rolle som formidler af ekspertbudskaber, og den del, som efterspurgte DR's indsats i en kritisk afprøvning af myndighedernes og politikernes beslutninger.

Én af kritikerne skrev til mig: *"Har Kåre overhovedet ingen sans for, hvad der bliver svaret på hans spørgsmål. Han afbryder hele tiden, og lader ikke Brostrøm tale ud. Han spørger om det samme igen og igen, til trods for at ofret har svaret. Hans vedholdende dumhed er pinlig."*

Der var efter min vurdering ikke noget problem i forhold til DR's etiske retningslinjer med det interview. Tværtimod. Værten koncentrerede en del af sin indsats i forhold til, hvorfor Sundhedsstyrelsen atter engang ændrer strategi. Dernæst forhørte værten sig om, hvad der faktisk havde ændret sig fra søndag den 10. maj til tirsdag den 12. maj, siden Sundhedsstyrelsen kunne halvere kravet til afstand fra to meter til én meter. Endelig spurgte Kåre Quist til, hvordan det kan være, at Statens Serum Institut (SSI) den 6. maj kan skrive til Folketinget, at der er en betydelig risiko for en bølge nummer to af epidemi, når instituttets faglige direktør, Kåre Mølbak, seks dage efter sagde, at det er meget usandsynligt, at Danmark bliver ramt af den sådan bølge. Da Sundhedsstyrelsens direktør Søren Brostrøm ikke svarede på spørgsmålet første gang, forsøgte værten tre gange at få Brostrøm til at forholde sig til, hvorvidt han troede på en anden smittebølge eller ville afvise det. Det var både et meget afgørende spørgsmål til forholdet mellem SSI og Sundhedsstyrelsen, og det var en væsentlig oplysning for seerne at få at vide, hvordan Sundhedsstyrelsen så på anden smittebølge, men det blev af mange seere opfattet som utidig afbrydelse af direktøren for Sundhedsstyrelsen.

Jeg er ikke enig. Det lange interview i TV Avisen beskæftigede sig med tre hovedproblemstillinger, som var betydelige og relevante for situationen under corona-krisen. Værten forsøgte at få svar på, om ændringer i teststrategien var blevet til ud fra en mangelsituation. Om den pludselige forandring af afstandskravet fra to til én meter var sket af politiske grunde og med bevidst unddragelse af partierne i Folketinget. Endelig forsøgte han et svar på, om landets højeste lægefaglige autoritet var af den opfattelse, at der kommer en anden bølge eller ej. Det er i fuld overensstemmelse med DR's

forpligtelse: Gennem god research og kritisk journalistik at sikre borgerne information om situationen. Men det viser også et sammenstød mellem en journalistisk selvopfattelse af, hvad der er opgaven for DR i en interview-situation som denne, og hvordan andre dele af seer-segmentet opfatter den samme situation. Der er givetvis lyttere og seere, som føler sig bedre oplyst når DR spørger kritisk, men der er bestemt også seerne, som ikke opfatter skarpe interviews, som noget, der gør dem mere trygge og bedre i stand til at forstå situationen.

Mette Frederiksens favoritmegafon

DR og samme vært, Kåre Quist, mødte kritik for at være for 'følgagtig' over for statsministeren. Her drejede det sig om et interview i 21 Søndag den 3. maj. B.T.s chefredaktør Michael Dyrby kritiserede DR for at være alt for følgagtig. I et tweet umiddelbart efter interviewet skrev Dyrby: *"Det er som at komme i Go 'morgen Danmark – når Mette Frederiksen er i 21 Søndag – hendes favoritmegafon"*

Nyhedschef i DR NAD Thomas Falbe, forsvarede interviewet med, at det netop var et bevis på, at DR kunne gennemføre kritiske interviews, uden at det foregik med en pistol for interviewgæstens pande. Der blev spurgt både ind til regeringens 'udskamning' af Ikea (for at lukke for mange mennesker ind) og til den svenske strategi imod corona, påpegede nyhedschefen.¹

Interviewet havde ikke samme kant, som det føromtalte interview med direktør Søren Brostrøm. Men der var kritiske spørgsmål. Statsministeren blev spurgt til regeringens håndtering af Ikea's åbning, og Kåre Quist spurgte til, om det havde været klogere at vælge en tilgang til corona, som det, den svenske regering havde valgt. De kritiske reaktioner afspejler, hvor svært det er at opstille entydige og målbare sigtelinjer for, hvornår et interview er kritisk (nok?) Det må i sagens natur et stykke ad vejen være en smagssag, hvordan man opfatter tonefald, mimik og stil hos en interviewer. Kåre Quist overtrådte ikke nogen etisk streg ved at spørge kontant og vedvarende til Sundhedsstyrelsens chef Søren Brostrøm, men han gik heller ikke over nogen etisk streg ved at vælge et mere afdæmpet i tonefaldet til statsministeren i det interview den søndag aften i begyndelsen af maj. Resten må være en smagssag.

En rose til en rose

Et indslag i 21 Søndag den 24. maj fik også kritik fra såvel brugere som meningsdannere (her iblandt direktøren i Cepos, Martin Ågerup). Det drejede sig om statsminister Mette Frederiksens styring af corona-krisen. Vinklen var, at mens statsministeren havde massiv opbakning i befolkningen, havde hun mødt stigende kritik på Christiansborg for en enerådigt stil.

Det, som kritikerne især slog ned på, var, at DR i indslaget viste billeder fra statsministerens besøg på en folkeskole i sin valgkreds i Nordjylland, hvor eleverne mødte hende med hilsen: "Danmarks bedste statsminister." En elev overrakte en rød rose til statsministeren med ordene: "En rose til en rose." Flere politikere kommenterede sagen, og det blev insinueret, at DR havde iscenesat modtagelsen. Det forsikrede nyhedschef Thomas Falbe i DR's eget program Deadline, at der ikke var tale om. Ifølge Falbe havde DR ikke haft indflydelse på optagelserne eller været vidende om, hvad der ville ske på skolen. Det blev også kritiseret, at det såkaldt kritiske indslag var overfladisk og ikke specielt kritisk.

¹ Berlingske 4. maj 2020. Chefredaktør revser DR's interview med Mette Frederiksen: "Hendes favoritmegafon."

Igen som med det forrige eksempel er der i høj grad tale om en smagsbedømmelse. Det vil således kræve en gennemgang af flere indslag over længere tid at undersøge en påstået ensidighed i DR's dækning af statsminister Mette Frederiksens ageren under corona-krisen. Men isoleret set var det svært at hævde, at brugen af billederne fra skolen i Nordjylland overtrådte DR's etiske kodeks.

DR har sin redaktionelle frihed til at bringe de kilder og vinkler, som man ønsker. Jeg er ikke klar over, hvorledes den konkrete interviewaftale med statsministeren kom i stand eller hvilke præmisser, der knyttede sig til den. Men at DR fandt det relevant at bruge de pågældende optagelser, lå inden for DR's redaktionelle ret.

Eksemplerne viser, at DR -navnlig en stor og bred nyhedsudsendelse som TV Avisen- er under en betydelig granskning både fra almindelige brugere og fra professionelle iagttagere i forhold til, hvordan DR forholder sig til en balance mellem at være et talerør for myndighederne og samtidig journalistisk dække begivenhederne med kritisk distance til beslutningstagerne. DR blev beskyldt for at agere propagandasender for statsministeren ved at vise billeder af de nordjyske skoleelever. Men havde DR valgt billederne fra af ren frygt for den beskyldning, kunne man med noget ret tale om selvcensur.

Nyheder, der opskræmmer

Henvendelserne fra brugerne vidner om, at ganske mange har følt sig ilde til mode alene over nyhedsformidlingens dystre budskaber, og der har været en meget høj opmærksomhed blandt seerne på billeder, lyd og speak, som har understøttet den dystre stemning. Især er der mange, som har kritiseret grafikken i TV Avisens studie for at medvirke til en frygt. Det drejer sig om det 'baggrundstapet', hvor man har vist store, røde corona-partikler, som forekom mange at være truende.

En læser skrev den 7. marts: *"Teksten er vældig god angående korona virus, men det virker lidt skræmmende for mig at set et afpillet menneske som baggrundsbillede, der giver fornemmelse af et lig."*

En anden skrev: *"Billederne er aggressive og værdigt forstyrrende for sjælefred, ro og fastholdelse af håb. Man burde undersøge sin egne virkemidler, og finde baggrundsbilleder, der understøtter en mere opbyggende tilgang, der er der vældigt brug for."*

Militærkøretøjer i Bergamo

Der var også seere, der reagerede, da DR viste billeder af de femten militære køretøjer, som kørte lig ud af den italienske by Bergamo den 18. marts. Årsagen var, at byen ikke længere havde plads nok til alle de døde i byens lighuse og krematorier.

DR skildrede i et par indslag i TV Avisen den uhyggelige og særegne militære transport. Indslagene var uden nærbilleder af køretøjer og kister, og transporten blev kun vist i ganske kort tid. Ét af indslagene, (den 28. marts) indledtes med de ikoniske, dystre billeder fra Bergamo, men gik hurtigt over til den danske vinkel, at Rigspolitiet havde bedt landets sygehuse og krematorier om at gøre op, hvor mange lig, der var plads til herhjemme, og hvor meget kremeringskapaciteten kunne skrues op. Her var der billeder fra et krematorium og fra ovnene samt interview om ligbrændingskapaciteten i

Danmark. Dermed var der en direkte sammenkædning mellem den uhyggelige situation i Italien og en lignende mulig situation i Danmark.

Men der var en yderst relevant nyhed. Det er ikke mit indtryk, at DR unødigt benyttede skræmmende billeder, hverken i forhold til den daværende desperate situation i Italien eller i skildring af andre nyheder. DR skildrede en virkelighed, der var uhyggelig nok i sig selv.

Hamstring

En anden begivenhed førte også til kritik fra seerne. Det var DR's nyhedsdækning af den hamstring, som foregik umiddelbart efter statsministerens pressemøde den 11. marts. Lige så snart at statsministeren havde forladt Spejlsalen i ministeriet, kunne DR – i lighed med andre medier – berette om, hvordan nogle danskere strømmede til supermarkederne. Følgende kommentar den 11. marts fra en seer er meget sigende for brugernes reaktioner: *"I forbindelse med dækningen af statsministerens pressemøde vælger I at vise billeder fra en netto, hvor en reporter står og puster en stemning op. Hvordan kan det være relevant på en så alvorlig aften, hvor I burde være jeres ansvar bevidst i forhold til at kunne eskalere en situation?"*

I lighed med Bergamo-billederne viser kritik af reportagerne fra 'nedlukningsaftenen' hvilket vanskeligt dilemma, DR og DR's nyhedsdækning i særdeleshed befandt sig i. På den ene side at skulle informere hurtigt, redeligt og nøgternt om en meget afgørende nyhed, og på den anden side måtte DR ikke overskride en grænse, hvor DR kunne bebrejdes for at piske en stemning op i befolkningen.

Det ville for alvor være bekymrende, hvis DR begynder at fravælge mulige vinkler og nyheder, som man finder relevante, men ikke ønsker at dække ud fra en frygt for, hvilken reaktion det kan medføre.

Kritik af journalisters tone

En del brugere var i marts vrede på de journalister, som fik ordet på regeringens pressemøder. Langt fra alle henvendelser vedrørte DR's journalister, men eftersom DR sendte direkte fra pressemøderne, blev vreden i nogen grad også rettet mod DR, selv om det var andre mediers journalister, kritikken angik. Kritikken går – i lighed med Kaare Quists interview med Søren Brostrøm – på, at journalisterne er for negative. Her en kommentar fra den 12. marts: *"Smid den ekstrabladsjournalist ud, hvad bilder han sig ind at klandre alle for fejl, selvfølgelig er der begået fejl, der er mange kloge og ansvarsbevidste eksperter og politikere der gør et fantastisk arbejde med noget, ingen har prøvet før, og de gør det bedste de kan, og jeg synes de gør det troværdigt og godt. Nu må vi alle støtte op i stedet for at pege fingre!"*

SAS-direktøren

Det gjaldt også værten Ninna Munch-Perrins interview med SAS-direktør Simon Pauck Hansen søndag den 16. marts. Anledningen var, at SAS havde besluttet at sende 10.000 ansatte hjem, og i Danmark drejede det sig om 4000 mennesker. Værten spurgte ind til, under hvilke betingelser de ansatte ville blive sendt hjem. Ville de få lønkomensation?

En seer skrev til DR: *"Hun var ganske enkelt uartig at opføre sig sådan på direkte tv. Prøv at forestille jer alle de SAS medarbejderne, der sad og fulgte SAS pressemødet og så smide så uigennemtænkte spørgsmål i hovedet på Simon Pauck Hansen, han har jo ikke haft nogen jordisk chance for at kunne*

besvare så vigtige spørgsmål, som hvordan SAS vil håndtere personalesagerne her og nu. Jeg håber virkelig, at Nina Munch-Perrin får besked på at give Simon Pauck Hansen en undskyldning."

Jeg har set indslaget, og der er ikke noget at bebrejde værten og DR. Interviewet foregår ikke i en særlig aggressiv tone, men værten forsøger at få et klart svar på, på hvilke præmisser de 4000 SAS-medarbejdere blev sendt hjem. DR har i den situation en forpligtelse til på vegne af befolkningen at spørge til indholdet af en så væsentlig beslutning. Men kritikken af værten er betegnende for den generelle kritik, der i perioden blev rejst fra en del brugere.

Brugen af tal i corona-dækningen

En del henvendelser drejede sig om brugen af tal. Især er der mange, som efterlyser, at DR omregner til forholdstal, så det er muligt at sætte udviklingen i de enkelte landes corona-tal i et perspektiv.

For eksempel påpegede en seer, at dødstallet er meningsløst, hvis ikke det sættes i forhold til befolkningens størrelse: *"Stort dødstal, 2229, i USA var udtalelsen, USA er hårdt ramt. Men hvordan er det i forhold til Danmark. USA 2229/328000000 = 0,0006796 promille. DK 5/5700000 = 0,0011 promille. IT 9136/60480000 = 0,151058 promille, ESP 4858/46660000 = 0,104115 promille. Hvor er døds-tallet størst? Lad os få proportioner i tallene, - det er ikke altid de største tal er størst!!"*

TV Avisen havde eksempelvis et indslag den 2. april, som jeg selv bed mærke i. I den introducerende speak lød det: *"I USA har coronasmitten kostet mere end 4000 mennesker livet, men samtidig vurderer den amerikanske regering, at mellem 100.000 og 200.000 amerikanere kan ende med at dø af sygdommen. Og det er vel at mærke, hvis folk holder afstanden, bliver hjemme og husker at vaske hænder og så videre. Hvis amerikanerne ikke gør det, kan tallet nå helt op på 2,2 millioner amerikanere, og det dystre scenarie har gjort krisen meget nærværende for mange amerikanere."*

Tallet 4000 døde kan måske lyde stort, men målt i forhold til en befolkning på godt 328 millioner er det næsten ingenting. Det svarer til 0,001 procent af befolkningen.

Indslaget viste billeder fra New York, som på det tidspunkt var den absolut hårdest ramte by i USA. Der blev vist telte i Central Park, som en form for nødhospitaler. Det var relevant at skildre, men når man skal sætte det ind i de rette proportioner, var det også relevant at omregne dødstallet for New York i forhold til USA som helhed og dødstallet i forhold til den amerikanske befolkning.

Der blev også undervejs i corona-dækningen gjort noget ud af tal og statistik.

På dr.dk havde DR sider, hvor tal for de enkelte lande – for eksempel dødstallet – var sat i forhold til befolkningens størrelse. Også inden for andre felter kunne man finde den relevante statistik. Men henvendelserne var relevante påmindelser om huske at bearbejde tallene også i enkelte artikler og indslag, så det var muligt at sammenligne fra land til land og give en form for perspektiv. Nogle kritikere har også skrevet og efterlyst, at corona-tallene blev sat i forhold til den 'normale' frekvens af dødsfald, som skete før udbruddet af covid-19.

Et andet aspekt, som gik igen i henvendelserne, var manglen på tal for antal raskmeldte. Og der er også en gruppe, som efterspørger mere detaljeret information og udviklingen i mennesker i respirator. Hvor mange var gengangere, og hvor mange var nytilkomne.

DR som det gode eksempel

Tiltroen til DR som det gode eksempel skinner igennem kritikken af diverse interviews og indslag, men også i forhold til lavpraktiske forhold, som at gå foran med et godt eksempel og holde den nødvendige afstand i studiet. Dette blev ét af de helt store temaer for kritiske henvendelser til DR under corona-krisen.

For eksempel skrev en seer den 14. marts: *"Jeg ser pressemøde i dag 14.30, hvor Heunicke indtrængende opfordrer til at begrænse smitten ved at holde afstand. Umiddelbart efter afslutning af pressemødet, ser man jeres korrespondent søge tæt kontakt til bl.a. Heunicke og overskrider derved den anbefalede afstand. Jeg skal i mit daglige arbejde rådgive om adfærd omkring Corona og kan have svært ved at blive taget alvorligt, når ikke engang jeres ansatte viser et eksempel."*

Den øgede interesse for DR i form af flere brugerhenvendelser har også givet sig udslag i en omfattende mængde positive tilkendegivelser. Her er det uden sidestykke morgensangen med Phillip Faber, som har trukket den største interesse.

Fabers morgensang og den fælles sang

Antallet af roser til DR og navnlig DR Pige Korets dirigent Phillip Faber for morgensang nåede et meget højt niveau. En lang række DR-brugere giver udtryk for, hvor stor en fornøjelse og opmuntring i dagligdagen, som morgensangen har været for dem. Det har utvivlsomt haft en betydning for DR som samlende faktor i en krisesituation. Den reaktion, som her er vist, (18.marts) er typisk for de hundredvis af roser, som i forårmånederne er kommet til DR og Phillip Faber: *"Det er et fantastisk initiativ med morgensang med Phillip Faber. Phillip spreder glæde og jeg går fra morgensang med fornyet energi og håb for resten af dagen. Tusind tak, det betyder langt mere end i tror!"*

Selv de henvendelser, som rummede en kritik, var i virkeligheden for en dels vedkommende skjulte roser. Da morgensangs-arrangementet flyttede fra en privat stue til DR Koncerthusets foyer kom der kritik af, at noget af hyggen forsvandt. Der kom også en del kritik af, at DR udfasede Fabers flygelspil for hurtigt i overgangen til næste programpunkt. Seerne ville nyde tonerne fuldt ud. En del henvendelser gik på, at sangteksterne i bunden af skærmen var ude af sync med solisten og med Faber, hvilket gjorde det svært at synge med.

I samme retning, men dog knap så voldsomt, gælder det samme for DR's fællessang-arrangementer. Også i den forbindelse har der været et stort antal positive tilkendegivelser. Fællessang-arrangementet delte brugernes henvendelser i to: En del udtrykte glæder og begejstring, men også kritik af valg af sange, af kunstnere og for lidt fokus på enlige i de videoklip fra Danmark, hvor mennesker sang sammen.

Opsummering

Corona-krisen førte til en forøget interesse for DR og navnlig for DR som informationskanal målt på antallet af henvendelser og på indholdet i henvendelserne. Se gennemgangen af tal i afsnit 5.1 Det forekommer mig tydeligt, at brugernes reaktioner er løbet igennem forskellige faser, som delvist har overlappet hinanden. Det er gået fra en tidlig fase præget af usikkerhed om denne nye smitte til en fase, hvor mange brugere giver udtryk for et stærkt behov for enighed og troværdig information om corona i modsætning til det, som de opfatter som mediepolemik. I takt med at foråret skrider frem,

smittekurven flader ud og den politiske uenighed melder sig, opstår der en ny fase, hvor brugere også henvender sig med krav om, at medierne leverer kritik af de trufne beslutninger.

Det byder DR på nogle interessante udfordringer. Brugernes reaktioner rummer en betydelig tiltro til, at DR som medie bringer oplysning og information til befolkningen i en helt ekstraordinær krisetid, hvor landet som noget aldrig tidligere hændt, var lukket ned. Dermed har DR på en hidtil uset måde skulle løfte sin public service-opgave. På den anden side har DR som offentligt public service-medie en forpligtelse til at viderebringe myndighedernes officielle budskaber om corona.

Det går igen i henvendelserne, at både brugen af grafik, musik og valget af film på DR har påvirket en del brugere i den første fase af nedlukningen. DR skulle efter nogens opfattelse leverer tryghed og ikke det modsatte. En betydelig del af seerne og lytterne havde i den fase en anden opfattelse end medierne af, hvad der skulle formidles fra regeringen og myndighederne. Går man tæt på det, seerne skriver, var der mange, som gav udtryk for, at journalister (ikke kun i DR) stillede dumme spørgsmål til myndighederne for at fremhæve sig selv. Det er blevet set af mange som om, at journalisterne blot vil 'finde håret i suppen', når de stiller kritiske spørgsmål.

Jeg kan kun bedømme den del af DR's corona-dækning, som i særlig grad har optaget brugerne. Men generelt set er det ikke min vurdering, at der har været grund til kritik af DR's etik i den forbindelse.

Når DR som i det omtalte radioindslag fra P1 Morgen den 23. marts fastholder et fokus på, hvorfor myndighederne havde ændret teststrategi, har nogle lyttere hørt det som en unødigt og aggressiv fremturen fra DR's side. Jeg hører det som en DR's insisteren på borgernes vegne om at få klar besked på en vigtig sag. Corona-krisen understreger DR's udfordringer med på den ene side at skulle viderebringe rene myndighedsbudskab som et led i sin beredskabsforpligtelse og på den anden side kunne forholde sig uafhængigt og kritisk til de oplysninger, der kommer frem.

Mange brugere efterspurgt information samt steder, hvor de kunne henvende sig om aktuelle smittetal, dødstal og sundhedsråd. Det giver anledning til den overvejelse, om brugerne kunne have gavn af at benytte en kontaktmulighed til DR, de ellers ikke finder i den officielle kontaktindgang til DR på dr.dk. For eksempel kunne en chat-funktion på dr.dk bruges som en nem og uformel kontaktform for brugerne. Her kunne DR hurtigt og nemt vejlede brugerne om DR's indhold, men eventuelt også henvise til bestemte myndigheder.

Det kunne ske i en erkendelse af, at DR er en institution, som store dele af befolkningen kigger til, når en krise som coronaen opstår.

- Etablering af en chat-funktion på dr.dk, hvor brugerne nemt og hurtigt kan komme i kontakt med DR og få vejledning og svar på aktuelle og vigtige spørgsmål.

DR's samlede svar til underafsnit i 3.1 "Corona-krisen"

DR's svar på afsnittet "P1 og P4 samsending":

Til dette forklarede DR's Nyhedsdirektør, Sandy French, at DR i de første døgn efter nedlukningen af Danmark i midten af marts måned også stod i en ekstraordinær

situation, men at DR prioriterede flest mulige ressourcer til den bredeste radiokanal i de første døgn af nedlukningen. Sammenlægningen af P1 og P4 stod på i tre døgn, fredag til søndag, hvorefter DR igen organiserede sig således, at det var muligt at udkomme på flere radiokanaler med nødvendig information og journalistisk dækning i kendte formater.

DR's svar på afsnittet "Brugen af tal i corona-dækningen":

DR Nyheder har gennem hele dækningen af corona-pandemien forholdt sig til brugen af tal. Det har medført en del justeringer undervejs, netop for at sikre proportioner og gennemsigtighed i sammenligninger landene imellem, hvilket har været besværliggjort af forskellige opgørelsesmetoder. Omtalte speak tager afsæt i eksperterets fremskrivninger af dødstal med eller uden forholdsregler, hvilket på det pågældende tidspunkt var en dominerende debat i USA og en række andre lande.

DR's svar på afsnittet "Opsummering":

I løbet af corona-perioden har DR brugt det format, der hedder 'Tæt på', til at sikre brugerne direkte mulighed for at stille deres spørgsmål om corona til eksperter (<https://www.dr.dk/engagement/taet-paa/stil-spoergsmaal-om-coronavirus-flere-smittede-nye-tiltag---hvordan-paavirker-det-mig>). Ligeledes har der undervejs, på trods af hjemsendelse af medarbejdere, været brugt mange kræfter på at svare på brugerhenvendelser korrekt og hurtigt.

3.2 Robinson-sagen

DR's program Deadline havde den 18. januar 2020 inviteret den kendte islamkritiker og højrefløjsaktivist Tommy Robinson som gæst i programmet. Robinson har primært gjort sig bemærket i Storbritannien, men også uden for sit hjemland er han kendt.

Tommy Robinson var i København, fordi det danske Trykkefrihedsselskabet uddelte selskabets Sapphøpris, til ham. Trykkefrihedsselskabet motiverede sit valg med Tommy Robinsons "uforfærdede og kompromisløse arbejde for det frie ord."

Efter overrækkelsen fulgtes Tommy Robinson til DR Byen og i Deadline-studiet med formanden for Trykkefrihedsselskabet, Aia Fog. Her gennemførte DR-værten først et interview med Tommy Robinson og umiddelbart bagefter med Aia Fog. Begge gæster var til stede i studiet hele tiden.

Interviewene førte til to klager, som siden begge blev anket til LSR. Fællesnævneren i begge ankesager var kritik af DR og navnlig værtens rolle under de to interviews. Ankesag nummer to var dog en del mere omfattende end den første. Men i begge sager var kernen, at klagerne mente, at DR havde foretaget manipulation, og at værten havde politiseret i de to interviews, så Tommy Robinson ikke havde fået en fair behandling.

DR's generaldirektør og jeg var enige om det meste i konklusionen. Deadline og programmets vært den pågældende aften havde hverken manipuleret eller politiseret i forhold til emnet. Vi var også

enige om at afvise klagerens ønske om, at en blog fra lederen af Dansk Samling i Morgenavisen Jyllands-Posten skulle indgå i klagebehandlingen.

Men der var ét punkt, vi ikke var enige om. Det drejede sig om behandlingen af Tommy Robinson i interviewet med Aia Fog. Dermed blev sagerne et par af de sjældne, hvor generaldirektøren – i overensstemmelse med vedtægten om DR – selv skrev sit svar til klagerne og tilsidesatte LSR's indstilling.

Generaldirektøren var ikke enig i kritikken med den begrundelse, at de pågældende videoer udelukkende blev bragt som dokumentation for to, af Robinson, erkendte forhold, som han havde vedstået og kommenteret offentligt. DR lægger endvidere vægt på, at der ikke rejses ny kritik af Robinson, og at den kritiserede part i den del af indslaget er Trykkefrihedsselskabet, hvis formand Aia Fog får mulighed for at svare, sådan som reglerne for forelæggelse, i såvel DR's egne etiske retningslinjer som i de vejledende regler for god presseskik, foreskriver.

Vinklen på Deadlines interview med Trykkefrihedsselskabets formand Aia Fog var, hvorvidt Tommy Robinson som voldsmand var en værdig repræsentant til at modtage en ytringsfrihedspris. Deadlines vært viste to videoklip for at understøtte denne vinkel. I den første video hævdes Robinson at true en journalist fra avisen "The Independent" på dennes bopæl i Luton, England. På videoen ses Tommy Robinson filme sig selv, mens han står foran en gadedør og banker på, mens Robinson siger, at journalisten er for fej til at komme ud. Den næste video, som Deadline-værten konfronterer Aia Fog med, er fra juni 2019. Ifølge værten viser den, at Tommy Robinson slår en forbipasserende ned i forbindelse med en fodboldkamp i sommeren 2019.

Jeg lagde i min gennemgang og konklusion i sagerne vægt på, at Robinson burde have haft mulighed for at kommentere anklagerne og indholdet på de videoer, som blev vist i Deadline. De blev ikke behandlet i interviewet med Robinson selv. Min holdning er begrundet i DR's egne etiske retningslinjer, som siger, at DR i særlig grad skal efterprøve oplysninger, der kan være skadelige, krænkende eller virke agtelsesforringende, for den, det drejer sig om.

Når Tommy Robinson faktisk var til stede i Deadline-studiet, burde DR have forelagt videoerne for ham. Også selv om DR's formål var, at interviewet med Aia Fog handlede om Trykkefrihedsselskabet og ikke Tommy Robinson. Værten havde umiddelbart inden interviewet Tommy Robinson uden at forelægge ham de to videoer, hvor det hævdes at han truer en journalist og slår en fodboldtilskuer ned.

Men da det blev tid til interview nummer to, forelagde værten de to videoer for Aia Fog i stedet for. Det blev så hendes opgave at tage Robinson i forsvar, selv om manden, der drejede sig om, sad lige ved siden af.

Princippet om forelæggelse gælder uanset hvem, det drejer sig om. Men selv om der i denne sag var tale om en aktivist, som beviseligt har flere domme bag sig, så havde Tommy Robinson efter min opfattelse af DR's etiske retningslinjer krav på selv at komme til orde også i den del af indslaget.

Tommy Robinson havde undervejs i studiet filmet med sin telefon og lagde efterfølgende sin egen videooptagelse ud på nettet. Her kan man se, hvorledes Tommy Robinson på vej ud af Deadline-studiet konfronterer værten med det spørgsmål, hvorfor han ikke fik lov til selv at svare på de to videoer. I sagen fra Luton lyder Robinsons egen forklaring, at han reagerede som han gjorde i forhold til "The Independent-journalisten", fordi denne person var en del af en antifacistisk gruppe, som havde planlagt og sendt en antifacistisk aktivist ud til Robinsons bopæl for at true Robinsons børn.

Ud fra en samlet etisk bedømmelse er det min opfattelse, at DR – uanset DR's vinkling på interviewet med Trykkefrihedsselskabets formand var en anden end med Tommy Robinson - burde have ladet Robinson forklare og besvare de anklager, som Deadline kom med i forhold til videoerne. Det ville have været fair og i tråd med DR's etiske retningslinjer.

Robinsons egen "hemmelige" optagelse af sin samtale med værten Steen Nørskov i studiet på vej ud af DR Byen var aggressiv og unfair, men det ændrer for mig at se ikke ved, at DR fra sin side bør tilstræbe en fair og ensartet behandling af alle medvirkende uanset hvilken fløj, de kommer fra, eller hvorledes de selv optræder.

DR's svar:

I den pågældende Deadline-udsendelse er det tydeligt, at der er tale om to forskellige interviews med forskellige præmisser. Først et interview med Tommy Robinson om hans politiske arbejde og den censur, han oplever i den forbindelse, og derefter et interview med Trykkefrihedsselskabets formand, Aia Fog, om, hvorvidt Tommy Robinson er en værdig modtager af en ytringsfrihedspris.

Spørgerammen for interviewet med Tommy Robinson er hans politiske projekt og den censur, han oplever i den forbindelse. Et emne, Deadline tidligere har beskæftiget sig med, bl.a. i september 2019, hvor Facebooks nordiske chef var i studiet til et kritisk interview om blokeringen af Tommy Robinson. I interviewet får Tommy Robinson rig lejlighed til at redegøre for sin kritik af det britiske samfund samt give sin udlægning af den censur, han oplever.

I forbindelse med interviewet med Aia Fog viser Deadline-vært Steen Nørskov to videoer, hvor Tommy Robinson optræder. Begge videoer sættes i en klar kontekst, og Robinsons egen forklaring er medtaget som baggrund for de spørgsmål, der efterfølgende stilles til Aia Fog. Deadline bringer således udelukkende videoerne som dokumentation for to af Robinson fuldt erkendte forhold. Der konkluderes ikke på optagelserne, og der rejses ingen ny kritik af Robinson. Der er alene tale om to forhold, som han har erkendt og kommenteret offentligt. Den kritiserede part i indslaget er helt tydeligt Trykkefrihedsselskabet, og Aia Fog får, som formand, lejlighed til at svare, sådan som reglerne for forelæggelse foreskriver.

DR's konklusion er, at indslagene i Deadline den 18. januar var inden for rammerne af DR's etiske retningslinjer.

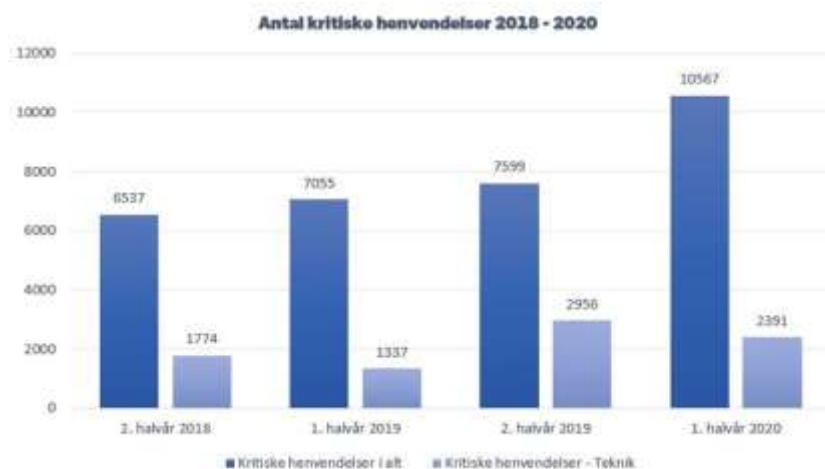
4. Trends og tal for henvendelser

4.1 Tendenser og overblik

Det hører med til denne halvårsrapport at give et retvisende billede af den kritik og den ros, som DR får både i forhold til programetik og tekniske forhold. Som udgangspunkt besvares programetiske henvendelser til DR af den relevante redaktion. DR's Programservice besvarer de kritiske henvendelser og spørgsmål.

Gennemgangen i dette afsnit omfatter klager over DR-programmer herunder fejl og henvendelsesmuligheden "ris og ros". Tal og fordelingen på kategorier bliver gennemgået i dette afsnit.

Det samlede antal registrerede kritiske henvendelser, der er gået ind via kontaktformularen Kontakt DR på dr.dk i første halvår af 2020 (januar - juni), er 10.567. Til sammenligning var dette tal i andet halvår af 2019 på 7599. Antallet af kritiske henvendelser over teknik mm. er i år på 2391. Forrige halvår lå det på 2956. Tendensen er en stigning i antallet af registrerede klager og kritiske henvendelser i forhold til sidste halvår. Antallet af kritiske henvendelser, herunder ris og klager, ligger på en stigning siden andet halvår 2018 (Se figur 1). Antallet af henvendelser i 2. halvår 2019 var blandt andet præget lanceringen af det nye DRTV. Første halvår af 2020 er præget af henvendelser relateret til corona-situationen i Danmark.



Figur 1. Antallet af kritiske henvendelser i perioden 2. halvår 2018 – 1. halvår 2020.

Trods det store antal henvendelser via DR's eget system, vurderes det samlede antal kritiske henvendelser at være væsentlig højere, fordi der ikke foreligger tal for henvendelser og kommentarer til DR via sociale medier. Ikke desto mindre har en del af disse har karakter af kritik, klage og ros. Det må derfor formodes, at kritik af DR's programmer på DR's profiler på sociale medier ville forøge det samlede antal af kritiske henvendelser hvis de kunne gøres op og tælles med.

Emner, der ligger uden for DR's programvirksomhed – herunder licenshenvendelser og kritik fra besøgende, koncertgængere mm. – er ikke inkluderet i statistikken.

Registreringen af henvendelserne foretages individuelt og bliver læst og kategoriseret af LSR ud fra brugerens egne udsagn og opfattelse i henvendelsen. Kategorierne er udarbejdet af LSR med henblik på at kunne spore udviklingen inden for en række tematiske områder.

Der bliver ikke i dette arbejde eller i afrapporteringen taget stilling til, om brugerens kritik er korrekt eller berettiget. I denne halvårsrapport bliver der igen i år også registreret henvendelser kategoriseret som "ros" fra brugerne. Eventuelle større temaer, der har udløst ros fra brugerne, vil stå omtalt og uddybet i kapitel 5.

4.2 Henvendelser via Kontakt DR

I dette afsnit gennemgås de kritiske henvendelser DR har modtaget via kontakt-muligheden på dr.dk. Tallene skal ses som et pejlemærke for en overordnet udvikling, og er med til at give et overblik over henvendelsestypernes karakter og fordeling.

De kritiske henvendelser og ros er sammenfattet i tabel 1, som er opgjort på relevante kategorier. Kategorierne i tabellerne er udarbejdet af lytternes og seernes redaktør for at give et enkelt overblik over hovedtendenser og tal i henvendelsesstrømmen fra brugerne.

I tabel 2 fremgår de tekniske klager fordelt på de relevante tekniske kategorier.

| Tabel 1 Kritiske henvendelser og ros, 1. halvår 2020 Kategori | Antal registrerede |
|---|-----------------------|
| Klager fra medvirkende | 25 |
| Børnetid | 37 |
| Unfair og tendentøs dækning | 392 |
| Partisk valgdækning | 0 |
| Redaktionel omtale/skjult reklame | 24 |
| Krav om berigtigelse | 0 |
| Voldsomme effekter | 85 |
| Ærekrænkelse, fornærmelse, forhånelse | 99 |
| Upassende sprog | 70 |
| Ukorrekt sprog | 511 |
| Utroværdig konkurrence | 12 |
| Kritik af klagebehandling mm. | 51 |
| Anden programetik | 1706 |
| Genudsendelser | 172 |
| Egenreklame og spot | 105 |
| Generelle kritiske | 2712 |
| Programlægning/programforslag/rettigheder | 1009 |
| Utydelig tale, underlægningsmusik mm. | 335 |
| Faktuelle fejl | 725 |
| Øvrige | 106 |
| Tekniske klager og kritik | 2391 |
| Kritiske henvendelser i alt | 10567 |
| Spørgsmål | 92 |
| Ros | 795 |
| Henvendelser i alt | 11454 |

I første halvår af 2020 er tallet for **'Klager fra medvirkende'** på 25. Sidste halvår lå tallet på 20. Tallet er udelukkende udtryk for den mængde henvendelser, der er kommet ind via DR's kontaktformular på dr.dk. Direkte henvendelser til DR's journalister eller redaktioner er således ikke talt med i denne opgørelse. Der er forskellige årsager til klager fra medvirkende personer. Primært skyldes det f.eks., at klageren er blevet filmet uden samtykke, eller vil have fjernet sin medvirken eller sit ansigt/navn fra foto/artikler på dr.dk.

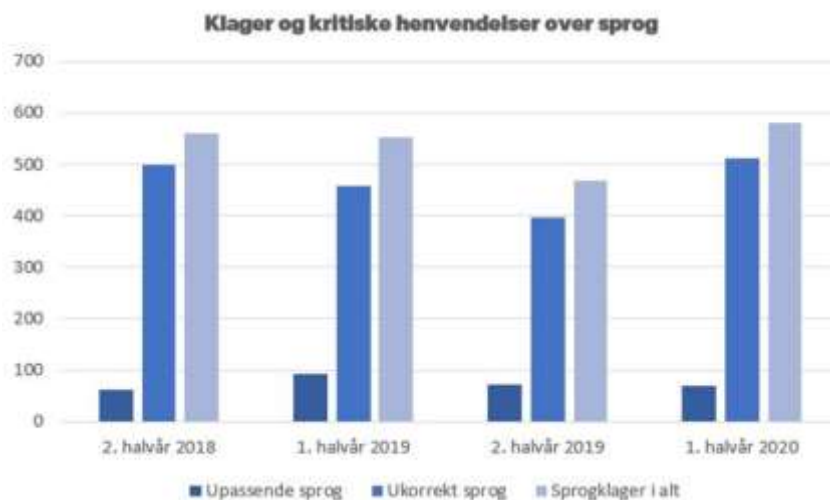
Sammenholdt med den sidste halvårsrapport er antallet af kritiske henvendelser for **'Børnetid'** faldet. I første halvår af 2020 ligger tallet på 37 sammenlignet med 72 i andet halvår af 2019. Klagerne har i dette halvår typisk drejet sig om børneprogrammer med upassende og voldsomt indhold.

Antallet af kritiske henvendelser under kategorien **'Unfair og tendentiøs dækning'** er i dette halvår på 392 kritiske henvendelser fra sidste halvårs 355

Kritiske henvendelser om **'Partisk valgdækning'** er i dette halvår på 0, sammenlignet med sidste halvår, hvor tallet var på 1 registreret henvendelse. Det markant lave tal og de store udsving i dette tal i de sidste rapporter fra lytternes og seernes redaktør skyldes, at det er klager og kritiske henvendelser i forbindelse med valg til Folketinget, Regionsråd og Europaparlamentet der registreres i denne kategori. I perioder med valg vil der derfor være langt flere henvendelser i denne kategori.

Kategorien **'Ærekrænkelse, fornærmelse, forhånelser'** omfatter kritik af DR, hvor brugeren klager over eller kritiserer ærekrænkende omtale. Klagerne går blandt andet på programmer eller udtalelser, der opfattes nedgørende over for f.eks. køn, minoriteter eller marginaliserede grupper. Dette halvår er antallet af henvendelser på 99, og dermed faldet i forhold til andet halvår af 2019, hvor 167 klagede til DR.

LSR registrerer klager og kritik over **sproget** – herunder sproglige fejl og mangler. De sprogligrelaterede henvendelser bliver af LSR opdelt på to kategorier. **'Ukorrekt sprog'**, der rummer kritiske henvendelser over forkert udtale, stavefejl, grammatikfejl, kommafejl m.m. Der er i dette halvår registreret 511. Sidste halvår var dette tal på 397. Kategorien **'Upassende sprog'** omfatter primært brug af bandeord eller vulgært sprogbrug. Sidste halvår lå antallet af henvendelser på 71. I første halvår af 2020 er antallet af henvendelser i denne kategori på 70. I 2018 tog LSR sproget op som selvstændigt fokusområde. På denne baggrund foretog DR mindre præciseringer og justeringer i DR's etiske retningslinjer om sprogbrug. Antallet af sprogklager og kritiske henvendelser, er faldet siden andet halvår 2018, dog med en lille stigning i dette halvår. Forholdet mellem kritik af upassende sprog og kritik af ukorrekt sprog er relativt stabilt. Det er værd at bemærke, at antallet af klager over ukorrekt sprogbrug de sidste par år generelt er langt højere end klager over upassende sprogbrug i DR. Se figur 2.



Figur 2. Kritiske klager over sprog perioden 2. halvår 2018 – 1. halvår 2020.

Kategorien **'Programlægning/programforslag/rettigheder'** rummer kritik af programmer, der ikke kan ses pga. manglende eller udløbne rettigheder, kritik af DR's programlægning, kanalændringer/justeringer og kritik af programtyper. Antallet er på 1009 i forhold til sidste halvårsopgørelse på 420. Det meget høje tal og den store stigning i dette halvår skyldes primært reaktioner på DR's programændringer, programflytninger og samsending i forbindelse med **corona-krisen**.

Kategorien **'Faktuelle fejl'** omfatter kritiske henvendelser om faktuelle fejl i fakta i artikler på dr.dk og i indslag i såvel radio som tv. Det er ofte årstal, navne, geografi eller tekniske fagtermer, som brugerne mener bliver fejlagtigt brugt. Også denne kategori er i dette halvår præget af **corona-krisen**, hvor mange brugere har henvendt sig med kritik af forkerte fakta omkring corona-relaterede indslag. I dette halvår henvendte 725 sig og påpegede faktuelle fejl. Det skal her nævnes, at registreringen ikke forholder sig til, hvorvidt klagerne har faktisk ret i deres klage.

'Kritik af DR's klagebehandling mm.' rummer klager fra brugere, der finder det besværligt at sende kritik til DR. Det er brugere, der ikke ved, hvor de skal henvende sig eller finder proceduren indviklet og omstændelig. Kategorien indbefatter også kritik af manglende svar eller lang svartid fra DR's side. Sammenlignet med sidste halvår (42 henvendelser) er antallet af henvendelser på samme niveau. Tallet ligger i dette halvår på 51.

Kategorien **'Anden programetik'** dækker kritiske henvendelser af etisk karakter, som ikke falder ind under andre specifikke kategorier eller oftest, hvor klageren ikke er konkret i sin programetiske klage. Kritikken kan være meget forskelligartet. I det forgangne halvår havde 642 klaget eller kritiseret DR. I dette halvår ligger antallet af henvendelser på 1706. Det høje tal skyldes i dette halvår en øget aktivitet i forbindelse med DR's corona-dækning.

Lytternes og seernes redaktør registrerer også antallet af henvendelser med **ros til DR**. Antallet af henvendelser, der er registreret som ros af DR's programmer ligger på 795. Sidste halvår lå antallet på 339. Det drejer sig om henvendelser med positive tilkendegivelser til DR eller henvendelser, der på anden vis udtrykker tilfredshed hos brugerne.

Rapporten gennemgår de største af dette halvårs tendenser i afsnittet 'Gennemgang af væsentlige temaer'.

Antallet af registrerede henvendelser om brugernes oplevelser af tekniske fejl, problemer og kritik af teknisk karakter, der er kommet ind via DR's kontaktfunktion, er i dette halvår på 2391. Et fald i forhold til andet halvår 2019, hvor tallet var 2956. Tendenser af betydning bliver løbende registreret og kan læses i afsnittet 'Gennemgang af væsentlige temaer'.

| Tabel 2 Tekniske klager og kritik, 1. halvår 2020 Kategori | Antal registrerede |
|--|--------------------|
| Undertekster | 229 |
| TV-produktion | 50 |
| Radio-produktion | 29 |
| Streaming af radio/TV på alle platforme | 602 |
| Browser/dr.dk | 84 |
| App's | 348 |
| Andet Teknik | 1049 |
| I alt | 2391 |

En stor del af henvendelserne om tekniske problemer drejer sig igen i dette halvår overordnet om DR's apps (primært DRTV, DR Radio, DR Nyheder, DR Grand Prix), visningsproblemer på dr.dk og generelle streamingproblemer. Henvendelserne går desuden på forringet modtageforhold f.eks. signalstyrke og pludselige udfald.

Henvendelserne er mangeartede, da brugerne benytter DR's indhold på mange forskellige enheder – både (smart)tv, pc, smartphones og tablets. Det skal bemærkes, at der stadig optræder ikke få henvendelser fra brugere, der benytter DR's tilbud via traditionelle radio- og tv-signaler.

Der klages primært over problemer med afspilning af konkrete programmer, fejl i upload eller manglende upload af programmer samt afviklingen af programmer. Desuden er der brugere, der oplever problemer med at kunne benytte DR's tv-tilbud på specifikke modelfabrikater. Større tekniske temaer er beskrevet og sammenfattet i afsnittet "Gennemgangen af væsentlige temaer".

4.3 Tilbagevendende klagetendenser

Lytternes og seernes redaktør opregner hvert halvår tilbagevendende kritiske henvendelser. Det er bestemte emner, som er gengangere fra tidligere års registrering. Emnerne fra brugerne fylder ikke nødvendigvis meget, men de har tematisk optrådt i de sidste halvårsrapporter.

De seneste år har problemer med lyden på tv og radio været et tilbagevendende tema hos brugerne. Nogle brugere mener det forstyrres med musik i baggrunden på både tv- og radioudsendelser, mens andre synes, at værterne kan være svære at forstå.

Visningsrettigheder, der er udløbet eller mangler, er et andet tilbagevendende klagetema. Igen i dette halvår er det især tv-seere, der kritiserer de korte perioder, hvor de kan se nogle udsendelser på DRTV.

Der er fortsat henvendelser fra brugere, der ikke forstår, hvorfor nogle tv-udsendelser f.eks. ikke kan ses, hvis man benytter en internetforbindelse. Et klage tema, der i mange år har været tilbagevendende, er mængden og antallet af genudsendelser på DR's kanaler.

Igen i år modtog DR henvendelser fra brugere, der ikke kan se DR's tv-programmer på deres Smart-tv. Der er også henvendelser med problemer med streaming af DR's indhold via ældre udgaver af Apple TV og Google Chromecast.

Af henvendelserne til DR fremgår det, at et tilbagevendende problem for nogle brugere - der benytter specifikke tv-fabrikater - er, at de ikke kan se live-tv på HbbTV, men kun On Demand programmer.

Der er stadig tilbagevendende problemer for nogle brugere, der oplever at programmer på DRTV ikke kan ses, da brugerne fejlagtigt får oplyst, at deres IP-adresse befinder sig i udlandet.

Som nævnt under afsnit 4.2 fylder sproget i DR fylder stadig en del i henvendelserne. Det gælder både skriftlige fejl på dr.dk, forkert udtale af ord, forkerte fagtermer og dårligt sprog. (Dette område blev selvstændigt undersøgt og behandlet af lytternes og seernes redaktør i første halvår 2018).

5. Gennemgang af væsentlige temaer

I dette afsnit kan du læse et udvalg af de største og vigtigste temaer, som brugerne har henvendt sig med i første halvår af 2020. Temaerne er meget forskelligartede og har blandt andet omhandlet så forskellige emner som problemer med afstemningsteknikken op til Dansk Melodi Grand Prix 2020, programændringer i forbindelse med corona-dækningen, en for hård vært i P1 Morgen og en fejl i en artikel om gymnasier i Grønland.

Emnerne i dette afsnit er udvalgt på baggrund af henvendelser modtaget via Kontakt DR. Emner uden for programvirksomheden – herunder licensklager og klager fra koncertgængere – er ikke omfattet af denne gennemgang.

Afstemningsproblemer til Dansk Melodi Grand Prix

DR havde i 2020 valgt at DR's distrikter - med kendte værter i spidsen og ved hjælp af regionale musikeksperter - opfordrede lytterne til at indsende sangforslag til Dansk Melodi Grand Prix. En del brugere henvendte sig med problemer med teknikken. Afstemningen placerede brugeren i én af tre regioner ud fra brugerens IP-adresse: Nord, Syd eller Øst. Flere oplevede, at systemet lokaliserede brugeren et andet sted, end dér, hvor brugeren opholdt sig.

DR's svar:

Til brug for lokalisering af brugerens fysiske placering blev der i forbindelse med afstemningen udelukkende anvendt brugerens IP-adresse. Da IP-adresser i flere tilfælde ikke er præcise i forhold til fysisk placering, var der brugere, der oplevede at blive lokaliseret forkert. Systemet, der blev anvendt, var desværre ikke blevet

tilstrækkeligt testet, så fejlen kunne være blevet opdaget inden idriftsættelse. Det er efterfølgende blevet påpeget, at denne løsning ikke må anvendes til lignende behov fremadrettet.

'Mandefald' og Valhalla-mord

En fejl ved afspilning af afsnit 3 af 'Valhalla-mordene' gav i februar mange henvendelser. Mange seere klagede også, over at man ikke kunne se sidste afsnit i serien 'Mandefald' på DRTV.

DR's svar:

Der opleves fra tid til anden fejl med overførsler af programmer til DRTV. DR overvåger disse overførsler og leverer mere end 99.5% af programmerne til tiden. I nævnte tilfælde har der været hhv. problemer med den overførte videofil og en mislykket fremførsel. Begge fejl er blevet løst ved indrapportering, hvorefter brugerne har haft adgang til programmerne.

Gymnasier i Grønland

En artikel på dr.dk omtalte i januar "Grønlands eneste gymnasium". Det gav en hel del henvendelser fra brugerne. Der er hele fire gymnasier i Grønland og ikke kun ét, gjorde flere opmærksom på. Fejlen blev hurtigt rettet.

DR's svar:

Det er en beklagelig faktisk fejl, at det fremgik af artiklen på dr.dk/tværs, at gymnasiet i Nuuk er Grønlands eneste gymnasium. Artiklen blev rettet allerede samme aften, artiklen udkom, da redaktionen blev opmærksom på fejlen. Der blev ligeledes gjort opmærksom på rettelsen i artiklen.

'Mads & Monopolet' blev væk

Det populære program, der har været sendt siden 2003 med Mads Steffensen som vært, bliver lyttet af rigtig mange hver uge. Da brugerne derfor i februar ikke kunne finde tidligere episoder af 'Mads og Monopolet' som podcast, gav det forventeligt en stribe henvendelser.

DR's svar:

Der opleves fra tid til anden fejl med overførsler af programmer til DR Radio. DR overvåger disse overførsler og leverer mere end 99.5% af programmerne til tiden. I nævnte tilfælde har der været problemer med overførsel af lydfiler. Fejlen blevet løst ved indrapportering, hvorefter brugerne har haft adgang til programmerne.

DR1 forsvandt på Sjælland

Den 4. marts fik DR en del henvendelser fra seere, der ikke kunne modtage DR1. Tv-antennesignalet var forsvundet, skrev flere. Der tegner sig et billede af, at klagerne primært kom fra seere på Sjælland.

DR's svar:

Den 4. marts var tv-senderne Hove, Gladsaxe, Lynetten, Borups Allé og Helsingør lukket ned. Det var en planlagt nedlukning, som var sat til at vare fra midnat til klokken 14.

Nedlukningen var nødvendig på grund af den nu fuldførte rømning af 700 MHz-frekvensbåndet, hvor senderne skulle ombygges til en ny sendefrekvens. Ændringerne er resultatet af en politisk beslutning, som betyder, at frekvenserne ikke længere skal anvendes til antenne-tv, men i stedet bruges til mobilt bredbånd.

Efter ombygningen af senderne har det været nødvendigt for alle med antenne-tv i hovedstadsområdet at foretage en kanalsøgning på deres tv for at få DR's kanaler igen.

Der har forud for ændringerne været en massiv infokampagne på internettet, i radioen og med crawltekst under nyhederne kl. 18.30 og 21.00 for at nedbringe antallet af henvendelser.

Et mindre DR

En del lyttere, seere og brugere har i løbet af halvåret skrevet til DR og beklaget programlukninger og kanalændringer. Lige som sidste halvår, er henvendelserne meget forskellige og går på både tv- og radioproduktioner, der ikke længere sendes eller er lukket.

DR's svar:

Det er politisk bestemt, at DR i perioden 2019-2023 skal spare 20 pct., når der er taget højde for den forventede licensudvikling frem mod 2023. Selvom DR har haft fokus på at begrænse besparelserne på programmer og indhold til danskerne mest muligt og forholdsmæssigt sparer mest på administration og støttefunktioner, kan det med et sparekrav i den størrelsesorden, der er tale om, ikke undgås, at der også skal gennemføres markante besparelser på DR's indhold.

DR har i den forbindelse valgt at vægte kvalitet og værdi for den enkelte bruger over volumen. Det har således været et centralt pejlemærke ikke at køre en 'grønthøster' ud over DR, dvs. at fastholde alle DR's eksisterende tilbud, men i mindre god kvalitet og med mindre nyt indhold. Det har haft den konsekvens, at DR ikke har kunnet opretholde samtlige kanaler og indholdstilbud.

De konkrete beslutninger om, hvor der skulle spares, har ikke været nemme, og DR er opmærksom på, at mange af DR's brugere oplever, at programmer, de synes om, lukker eller ændrer form. Besparelserne har derfor også været drøftet indgående i DR's ledelse, og det er – givet DR's nye økonomiske rammer – samlet vurderingen, at de trufne beslutninger giver DR det bedst mulige afsæt for at løse sin public serviceopgave i de kommende år.

For skarp radiovært på P1 Morgen

P1 Morgens lyttere kunne den 23. marts høre et interview med en centerchef fra Sundhedsstyrelsen. Indslaget førte til en stor mængde kritiske henvendelser. Mange lyttere fandt, at værtens tone var for hård og overskred almindelige høflighedsgrænser over for en interviewgæst (se Redaktørberetningens gennemgang).

DR's svar:

P1 Morgen havde den 23. marts et interview med en centerchef fra Sundhedsstyrelsen. Flere lyttere reagerede på det, som de blandt andet beskrev som en hård tone i interviewet. Indholdet i interviewet var relevant og vigtigt. Værten på P1 Morgen spurgte centerchefen, som Sundhedsstyrelsen selv havde valgt som repræsentant, om hvorfor styrelsen ændrede strategi og kom med nye retningslinjer for, hvem der skal testes.

Centerchefen undlod at svare på en del af de ting, der blev spurgt om, hvilket gjorde, at værten holdt fast og gentog spørgsmålene. Et sådan interview bliver præget af en del afbrydelser, og det kan være svært at finde den rette balancegang mellem at lade gæsten tale ud og holde fast i, at der skal svares på det, som der bliver spurgt om.

Som udgangspunkt var det godt, at værten på P1 Morgen holdt fast og forlangte svar på de journalistiske relevante spørgsmål, men værten lød momentvis i interviewet irriteret, og visse steder i interviewet blev der afbrudt for meget.

Seere var ikke i udlandet – fejl på DRTV

Programmet er kun tilgængeligt i Danmark, Grønland og Færøerne og kan ikke ses i udlandet. Det overraskende budskab og den manglende adgang til DRTV's programmer, fik en hel del brugere til at skrive til DR. De opholdt sig inden for rigets grænser, men kunne alligevel ikke streamme programmer fra DRTV d. 21. april. Et lignende problem opstod igen d. 27. april, hvor brugere igen oplevede ikke at kunne se DR's programmer med henvisning til, at de befandt sig i udlandet. Den 21. maj henvendte en stribe brugere sig igen med lignende problem. Som med andre tidligere kortvarige tekniske fejl kan de hurtigt aflæses i den efterfølgende klagestrøm.

DR's svar:

Der er tale om tre usammenhængende tekniske fejl, som dog har haft samme konsekvens for brugerne, nemlig at de fik en geoblokeringsfejl.

Den 21. april medførte en konfigurationsændring en systemfejl. Ændringen blev rullet tilbage inden for to timer fra, at fejlen opstod.

Den 27. april blev der gennemført en opdatering af tekniske systemer, der afledte en kortvarig fejl på under to timer. Fejlen blev løst ifm. opgraderingen, hvorefter fejlen forsvandt for brugerne.

Den 21. maj oplevede DR's distributør af videostreams, Akamai, et stort regionalt nedbrud, der påvirkede alle deres kunder, herunder DR, i seks timer. Geoblokeringsfejlen forsvandt, da Akamai løste problemet omkring seks timer efter, at fejlen skete.

Meget dansk musik

En del brugere, især under corona-dækningen, henvendte sig med kritik af DR's musikvalg. De mente, at DR spillede for meget af den samme musik. Især nummeret "Amager Forbrænding" synes en del lyttere blev spillet for meget. En del lyttere skrev, at de syntes det var fint, at DR støttede dansk musik og danske kunstnere, men at der var for meget af det samme.

DR's svar:

Under coronakrisen skruede DR op for den danske musik, så der blev spillet markant mere dansk musik på samtlige af DR's radiokanaler, som spiller musik. Indsatsen, der begyndte på P3 og P4, blev efter et par uger styrket ved at inkludere flere slags dansk musik og dermed mere mangfoldighed i musikken; blandt andet ved at inddrage alle kanaler.

Flot vild natur – med for meget musik

DR's store programserie 'Vilde vidunderlige Danmark' fik i perioden rigtig meget ros. Men en del seere skrev også til DR og beklagede, at lydniveauet og især baggrundsmusikken virkede voldsomt forstyrrende.

DR's svar:

Underlægningsmusikken til 'Vilde vidunderlige Danmark' er et symfonisk værk, som er komponeret specielt til serien og indspillet af DR SymfoniOrkesteret. Ambitionen har været, at der skulle være kraft i musikken på særligt udvalgte steder, og at serien skulle mixes organisk, så man som seer kunne høre hele spektret af naturens reallyde samt de finere nuancer i musikken, således at musikken blev en aktiv medfortæller.

En teknisk gennemgang af hele lydsporet har vist, at alt er mixet i de korrekte niveauer og fuldt ud lever op til DR's tekniske standarder. Når det er sagt, så ser mange seere i dag tv på devices (fladskærme, computere, smartphones og tablets) med meget forskellige lydforhold. Det gør, at det for nogle brugere kan være svært at høre nuancerne i speak og reallyde, når der samtidig er musik. Det var der seere, der klagede over efter at have set episode 1. Derfor valgte DR efterfølgende et kompromis, hvor vi ændrede balancen mellem speak og musik, så det blev nemmere at forstå speaken, men omvendt blev der lidt færre nuancer i musikken.

'Forhør' i TV Avisen

DR modtog mere end 150 kritiske henvendelser i forbindelse med TV Avisens interview med Søren Brostrøm den 13. maj. Flere seere mente at interviewstilen var for forhørsagtig og upassende overfor gæsten. Temaet, der tillige affødte en ankesag, er desuden behandlet i redaktørberetningen og i gennemgangen af ankesager, som LSR har behandlet. (Se redaktørberetningen)

DR's svar:

DR har svaret brugerne, at man havde inviteret Sundhedsstyrelsens direktør, Søren Brostrøm, i studiet i anledning af regeringens og sundhedsmyndighedernes lancering af endnu en ny teststrategi for i den forbindelse at stille en række oplagte spørgsmål som:

- *Hvorfor var det været nødvendigt at skifte teststrategi adskillige gange de seneste måneder?*
- *Hvordan kan det være, at Sundhedsstyrelsens anbefalinger om at sætte sikkerhedsafstanden ned fra 2 meter til 1 meter kom få dage efter, at fase 2 af genåbningen af Danmark var besluttet? Et forhold, der vakte stor debat og kritik på Christiansborg. Flere af partierne mente, at forudsætningerne for fase 2 havde ændret sig på få dage. Var den ændrede anbefaling kommet inden forhandlingerne, havde både museer og zoologiske haver måske været en del af genåbningen.*

Derudover havde sundhedsmyndighedernes vurdering af risikoen for en anden bølge af coronavirus til efteråret også ændret sig radikalt på seks dage. I det notat fra Statens Serum Institut, der lå til grund for politikernes forhandlinger, stod der, at der var risiko for en bølge 2. Siden kom en anden melding fra Kåre Mølbak, faglig direktør i Statens Serum Institut. Det var væsentligt at høre, hvordan Søren Brostrøm forholdt sig til disse spørgsmål, og på brugernes vegne spørge ind til et forløb, der ikke umiddelbart synes logisk.

DR beklagede i sine svar til brugerne, hvis det blev oplevet som ubehageligt, at værten afbrød Søren Brostrøm indimellem, og forsikrede, at DR også vil finde det at foretrække, at interviewet kunne ske uden afbrydelser, men pointerede, at det af og til desværre er nødvendigt for at sikre fremdrift og svar.

For meget speak i Grand Prix

Årets Eurovision Song Contest blev som bekendt aflyst og i stedet sendte DR lørdag den 16. maj klokken 21.00 showet 'Eurovision: Europe Shine A Light' med Ole Tøpholm som kommentator. En del seere skrev til DR og kritiserede, at der blev speaket for meget i udsendelsen. Især var der negative reaktioner fra seere, der synes det var forstyrrende og unødvendigt, at DR's kommentator speakede ind over den kendte britiske tv-vært Graham Norton, der var med i showet på en linje fra UK.

DR's svar:

Eurovision var dette år meget anderledes pga. corona-situationen. Normalt har DR's kommentator mulighed for at prøve programmet igennem en del gange og rette sin speak til. Dette sker i samarbejde og dialog med redaktøren. En stor del af dette forarbejde handler om at sikre, at speaken bliver fordelt hen over showet, og dermed bliver så naturlig som mulig. I år var der ikke mulighed for at gennemføre prøver. Det er DR's vurdering, at dette var medvirkende til, at der blev speaket mere end vanligt. Kritikken og DR's egen vurdering tages med i efterkritikken af showet.

Robinson i Deadline

Da Tommy Robinson gæstede Deadline i et interview den 18. januar fik det efterfølgende en hel del seere til at skrive til DR. Nogle mente, at værten var forudindtaget og ønskede at stemple Tommy Robinson som racist og, at det dermed ikke var objektiv journalistik. Andre skrev, at de fandt at hele faconen i interviewet manipulerende, og at Tommy Robinson var stemplet på forhånd (Se Redaktørberetningen s. 15).

DR's svar:

Se DR's svar vedr. "Robinson-sagen" på side 17.

Forkerte årstal i 'Min fars Krig'

En række seere kunne ikke få årstallene i dokudramaet 'Min fars krig' til at stemme. Det fremgik i programmet at Hvidstengruppen blev skudt den 29. juni 1943, men flere seere gjorde opmærksom på, at dette var forkert, da det fandt sted om morgenen den 30. juni - 1944 ikke 1943. Et af afsnittene viser også Werner Bests besøg hos Hitler i Berlin 5. juli 1945. Denne fejl bliver også påpeget af flere, der gør opmærksom på, at Hitler er død, og krigen er slut på det tidspunkt. Besøget fandt sted i 1944. Flere undrer sig over, at der kan optræde så markante fejl. Programmet får også ros, og flere skriver, at temaet er en vigtig del af fortællingen om 2. verdenskrig.

DR's svar:

I forbindelse med færdiggørelsen af programmet kom der desværre et par åbenlyse og ærgerlige fejl igennem kontrollen i to datoskilte i programserien "Min fars krig". Det var rigtig ærgerligt - ikke mindst for de brugere, der blev generet af fejlene. Fejlene blev fanget og rettet hurtigt, og nu er datoerne korrekte og forstyrrer heldigvis ikke oplevelsen af serien længere.

Hakkende radio

DR modtog d 12. juni en stribe henvendelser fra brugere, der oplevede at deres radiosignal "hakkede". Det gjaldt flere af DR's radiokanaler på FM, DAB og DR Radio App.

DR's svar:

Udfaldene i signalet skyldtes en hardwarefejl internt hos DR. Normalt vil udfald i det primære sendesystem hurtigt blive opdaget og afhjulpet ved automatisk skift til et reservesystem. Den aktuelle hardwarefejl opstod dog i den del, som styrer det automatiske skift. På det tidspunkt, DR identificerede fejlen, blev der manuelt skiftet

til reservesystemet, som straks herefter afhjalp problemet med udfald i signalet. Den defekte hardware er siden blevet udskiftet og sendt til leverandøren for fejlsøgning.

"Black Lives Matter"

Mange brugere skrev til DR i juni om dækningen af "Black Lives Matter"-bevægelsen. Henvendelserne går blandt andet på, at DR dækker begivenhederne i USA for lidt eller skævt. Nogle brugere mener også, at DR dækker det for meget. Blandt andet kritiserer nogle formuleringen "brutal anholdelse", hvor de mener, at ordet "mord" er mere korrekt. En del brugere mener også, at klippet med anholdelses-scenen af George Floyd, er så voldsom, at det er unødvendigt, at DR bringer det gentagne gange.

DR's svar:

Den brutale og fatale anholdelse af George Floyd var en begivenhed, der fik følger verden over og skabte en voldsom protest og debat i USA, men også i lande meget langt fra USA, herunder Danmark. Det var en vigtig begivenhed at dække og den efterfølgende protestbølge blev derfor også prioriteret i nyhedsbilledet hos DR. DR søgte at skildre den konkrete begivenhed, bidrage med relevante fakta og forklare de protesterendes synspunkter såvel som de betjente, der syntes protesterne gik for vidt samt dem, der mente, at politikorpset har et problem i forhold til USA's sorte mindretal.

DR var i dækningen opmærksom på de mange journalistiske faldgruber, der kan være, når der flourer voldsomme videoer på sociale medier, hvis ophav og vinkling ikke umiddelbart kan verificeres. DR valgte at bringe dele af videoen, der viser George Floyds anholdelse, da den dokumenterer voldsomheden og den fysiske magtanvendelse. Dette ud fra en betragtning om, at offentligheden selv kunne vurdere anholdelsen og den magtanvendelse, der tages i brug. Videoen blev dog kun brugt som dokumentation, hvor nødvendigt, og kun i uddrag før den situation, hvor George Floyd umiddelbart mister bevidstheden.

DR har i omtalen af anholdelsen fulgt vores sædvanlige retningslinjer og ladet det op til domstolene at afgøre, om der er tale om et mord, ved at anvende formuleringer som denne: "George Floyd døde under en voldsom anholdelse, da en betjent placerede et knæ på hans hals". "Betjenten er sigtet for drab". Dette er i tråd med DR's sædvanlige praksis ift. sager, hvor der ikke er faldet dom - også selvom mange mennesker reagerer med stærke følelser på grund af den stærke video.

Manglende dækning af drab på Bornholm

DR modtog i slutningen af juni mange klager og kritiske henvendelser vedrørende dækningen af drabet på en 28-årig dansk-tanzaniansk mand i Nordskoven på Bornholm. En del brugere skriver, at de synes det er kritisabelt, at DR slet ikke dækker nyheden. Og mange brugere skriver, at de mener drabet er racistisk motiveret, og at DR burde skrive mere om både sagen og racisme.

DR's svar:

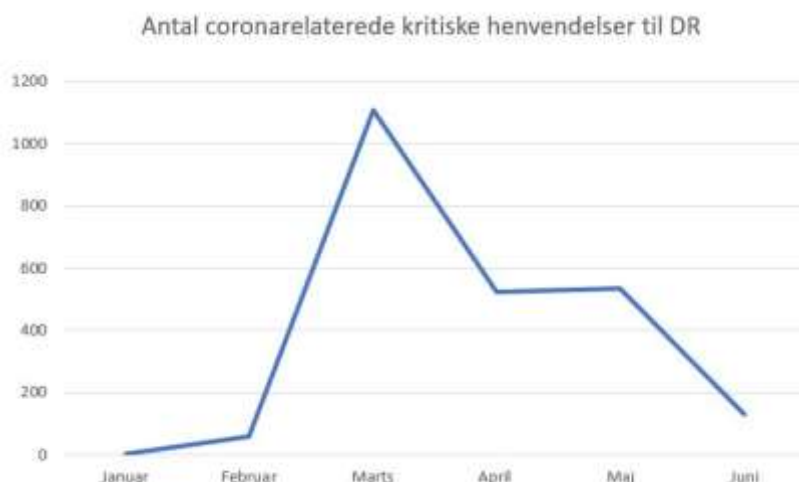
DR Nyheder har løbende fulgt og dækket sagen både med artikler, indslag og korrespondent-lives, når der har været nye bekræftede oplysninger. Sagen har også være genstand for debatter i fx P1. DR har ligeledes haft reportere til at undersøge det påståede racistiske motiv uden at kunne finde belæg for det. Således er drabet blevet dækket og prioriteret på linje med andre opsigtsvækkende grove drabssager i Danmark.

5.1 Tendenser i henvendelser om **DR's** corona-dækning

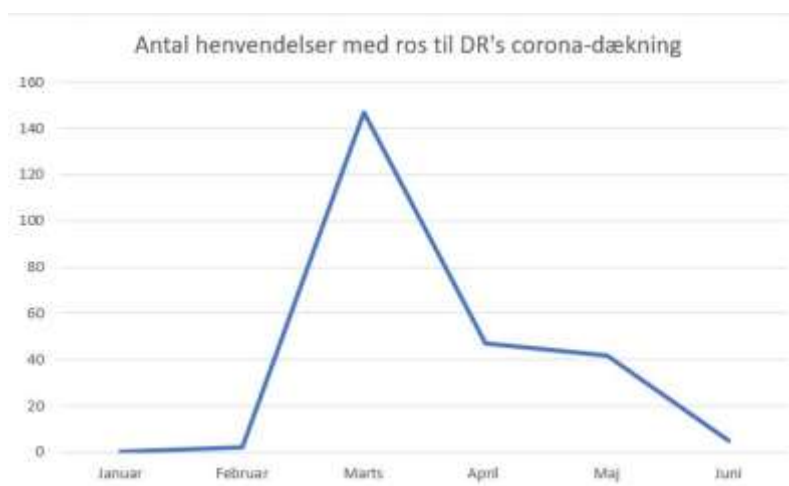
Corona-krisen satte også sit tydelige spor i mængden af kritik, ris og ros til DR i første halvår af 2020. Henvendelserne er mangeartede og relaterer sig til indhold på både radio, tv og dr.dk (Se gennemgangen af DR's overordnede corona-dækning i afsnit 3.1).

I alt blev der registreret 2468 corona-relaterede henvendelser til DR. Det er 24% af de samlede kritiske registrerede henvendelser som LSR har gennemgået i perioden 1. januar 2020 – 30. juni 2020. En del af disse er ros til DR. 238 henvendte sig med ros til DR over corona-dækningen.

Antallet af henvendelser følger den faseinddeling, som er beskrevet i redaktørberetningens gennemgang. Især marts og april er voldsomt præget af henvendelser relateret til corona.



Figur 3. Udviklingen i antallet af kritiske henvendelser relateret til DR's corona-dækning i perioden januar – juni 2020 baseret på LSR's gennemgang.



Figur 4. Udviklingen i antallet af ros relateret til DR's corona-dækning i perioden januar – juni 2020 baseret på LSR's gennemgang.

Henvendelserne fordeler sig på en stribe større temaer, der her vil blive gennemgået. Det skal bemærkes, at denne gennemgang kun bygger på data registreret og kategoriseret af LSR på baggrund af brugerhenvendelser via DR's henvendelsessystem. Henvendelser på sociale medier samt mailkorrespondance med journalister og redaktioner, der ikke er registreret via DR's kontaktsystem, er derfor ikke talt med.

"Danmark lukker" og **"Danmark lukker ned"**. Den overskrift og vending på blandt andet dr.dk fik en del kritik af brugerne i primært marts. Mange skrev og påpegede, at det bidrog til at skabe frygt og medvirkede til, at folk hamstrede varer i butikkerne. Nogle påpegede også, at dele af Danmark faktisk stadigvæk kørte, og at mange stadig var på arbejde, selvom om dele af landet var lukket.

Voldsomt billedbrug på corona-relaterede artikler på dr.dk, var også en af de ting, brugerne henvendte sig om under DR's corona-dækning. Især den "blodrøde" toning af billeder på dr.dk fik kritik af brugerne. Mange mente, at farven var uhyggelig og en unødvendig dramatisering af et i forvejen alvorligt emne. TV Avisens billedbrug af virus på baggrundsskærmen, fik kritik fra et betydeligt antal brugere.



Foto fra artikel på dr.dk



TV Avisen 21:00 d. 11. maj.

Der blev registreret en hel del henvendelser i begyndelsen af marts fra danskere, der opholdt sig i udlandet, men ikke kunne tilgå DR's corona-relaterede programmer og indhold grundet **geoblokning af IP-adressen**. Det var blandt andet DR's nyhedsudsendelse TVA Ekstra, som borgere udenfor landets grænser gerne ville kunne se.

Mange brugere klagede til DR over de **program- og kanaljusteringer** og løbende ændringer DR foretog i forbindelse med dækningen af corona-krisen. Det drejede sig primært om perioden med aflysningen af P1 Morgen og P1 Orientering, og rigtig mange brugere kritiserede samsendingen mellem P1 og P4 i marts, der strakte sig over fire dage.

Et andet klagetema er de programændringer, som live-pressemøderne affødte. **Planlagte udsendelser blev skubbet** som følge af live-sendingen. Nogle brugere mente ikke, at ændringerne blev annonceret tydeligt nok eller fremgik af DR's programoversigt.

Programmet '**Lægens bord**' fik generelt mange reaktioner fra brugerne. Både ros og ris. Særligt ét afsnit, fik en del til at seere til at henvende sig og skrive til DR. Vært Peter Qvortrup Geisling tog efter mange seeres opfattelse for let på afstandsreglerne i forbindelse med udtalelser om forholdene omkring årets påskefrokoster. Det hører med til billedet, at en hel del brugere roser 'Lægens bord' som vigtig public service. (Se Redaktørberetningen)

Afstand er et andet stort tema i henvendelserne fra seerne. Mange brugere kommenterede og kritiserede den manglende afstand mellem gæster og værter. Især i direkte- og breaking-indslag gjorde folk opmærksom på, at afstandskravene ikke blev overholdt. Særligt udsendelsen i forbindelse med dækningen af HM Dronningens tale d. 17. marts, fik kritik af brugerne for ikke at overholde afstandskravet fra myndighederne.

En hel del af de corona-relaterede klager drejer sig om **forældet information** i artikler på dr.dk. Brugerne gør opmærksom på, at nogle artikler og grafers data hurtigt er forældet i forhold til udviklingen, og at det er forvirrende, at DR ikke opdaterer.

Tal-brug og beregningsmetoder er et tema, der fylder i kritikken fra brugerne. En del henvendelser drejer sig om brugen af tal, hvor mange brugere for eksempel efterlyser, at DR omregner dødstal og smittetal til forholdstal, så det er muligt at sætte udviklingen i de enkelte landes corona-tal i et perspektiv. Mange efterspørger også antallet af raskmeldte og mere detaljeret information om udviklingen af indlagte i respirator. Andre gør opmærksom på slåfejl eller unøjagtige og/eller forkerte tal i artikler.

5.2 Ros til DR

Det er denne rapport's formål at give et retvisende billede af henvendelser fra brugerne. Rapporten registrerer derfor også ros til DR registreret blandt andet i "ris og ros" i DR's henvendelsessystem, for på den måde at give et mere nuanceret billede af brugernes henvendelser.

Der blev i dette halvår registreret 795 henvendelser, der entydigt gav ros til DR. Sidste halvår blev der registreret 339.

Henvendelserne er meget forskelligartede gående på forskellige aspekter af DR's programvirksomhed. Dog samler der sig i dette halvår en stribe hovedtemaer, hvor brugerne i særlig grad har været glade for DR's programmer og indhold og har givet udtryk for det via DR's henvendelsessystem.

Højskolesang gav ros

Søndag den 12. januar 2020 kunne man ved sang-arrangementer over hele landet være med til at fejre Højskolesangbogen. Dette blev samtidig sendt direkte på DR2, hvor sangteksterne også stod på skærmen, så seerne kunne synge med. Udsendelsen og arrangementerne blev rost af rigtig mange brugere, der skrev til DR med positiv feedback.

Flot 'Grænseland'

I fire episoder på DR1 og på DRTV fik seerne fortalt den dramatiske historie fra det danske grænseområde i serien 'Grænseland'. "Flot og velproduceret". De ord går igen i mange af de rosende henvendelser, DR fik fra seerne.

Ros til DR's corona-dækning

I gennemgangen af den ros DR fik via DR's henvendelsessystem, er der særligt tre store temaer, der træder tydeligt frem. DR modtog ekstraordinært mange rosende henvendelser fra begejstrede brugere over DR's '**Morgensang med Phillip Faber**' samt i nogen grad '**Fællessang – hver for sig**' fredag aften i selskab med Mads Steffensen. Mange skrev via Kontakt DR og roste især morgensangen for at give indhold og sammenhold i en svær tid. Mange skrev også, at det var en god oplevelse, at DR fokuserede på sang. Også programmet '**Lægens bord**' fik roser af brugerne med på vejen for at bidrage med god og oplysende information.

6. Andet led i klagebehandlingen

6.1 Klager over DR til Pressenævnet eller LSR

DR's eget klagesystem har to led. I første led er det altid en ansvarlig DR-chef, som besvarer klagen. Ikke medarbejderne selv. Hvis klageren ikke er tilfreds med svaret, og klagen drejer sig om et presseetisk anliggende, har klageren mulighed for at anke sagen til lytternes og seernes redaktør (LSR). I de tilfælde gennemgår jeg sagens argumenter og indstiller en konklusion til generaldirektøren.

Hvis klagen drejer sig om personen selv – det, der i juridisk sprog hedder, at den pågældende har en retlig interesse - kan klageren indbringe klagen for Pressenævnet. Dog behandler LSR ikke klager, som er indgivet til Pressenævnet.

Ikke alt, som klageren selv mener er en klage, er præcist nok til betegnelsen en klage. Af og til vil det være nødvendigt at bede klageren præcisere og konkretisere, hvad det er, som den pågældende klager over. Mange henvender sig med 'klager', som i virkeligheden er generelle kommentarer. Det er under alle omstændigheder vigtigt i LSR-arbejdet at kende alle væsentlige aspekter af brugerne synspunkter. De bliver både læst, viderebragt og det hænder, at redaktionen svarer på kommentarerne. Men det er ikke det samme som, at de også skal kunne ankes og klagebehandles. For det bør være muligt i klagebehandlingen at kunne forholde sig specifikt og konkret til, hvorvidt en etisk retningslinje er overtrådt eller ej. DR har en meget seriøs klagebehandlingsproces, som også er ressourcekrævende. Alle relevante klager bør kunne behandles, men af samme grund kan en vis vejledning og sortering være nødvendig.

6.2 Pressenævnsager

I første halvdel af 2020 har Pressenævnet afgjort to sager vedrørende DR, og DR har fået kritik i den ene af sagerne. Den ene sag stammer tilbage fra 2019. Der har inden for det seneste halve år været en betydelig stigning i antallet af verserende sager ved Pressenævnet. I 2020 er der alene anlagt ni Pressenævnsager og én er afgjort – uden kritik af DR. Sager fra 2019 og 2020 væver sig ind i hinanden, da procestiden i Pressenævnet har været stigende, og derfor bliver sagerne ældre.

Det er et interessant mønster, hvor det er værd at holde øje med, om forøgelsen af sagsmængden er et flygtigt fænomen, og om det vil give sig udslag i øget kritik af DR.

Kritik for manglende samtykke

En person, som kunne ses i programmet 'Mor, han er dansker', der blev sendt på DR3 i december 2019, klagede over, at han ikke havde givet samtykke til at medvirke.

Klager anførte, at hans optræden i programmet, hvor han taler med unge mennesker, gjorde, at han fremstod som en del af et trekantsdrama i et "ung kvinde søger kærligheden"-program. I programmet fremstår han som en aktivt optrædende person, der ufrivilligt kommer til at blive en centralt medvirkende i en hel scene, der handler om at finde kærligheden på Folkemødet.

På den baggrund fandt nævnet, at DR ikke var berettiget til at bringe det påklagede klip uden samtykke fra klager, og udtalte kritik.

Ikke kritik af DR for at omtale forskers kronik

Pressenævnet kom frem til samme konklusion som LSR i en sag om en forsker, der mente, at DR's behandling af hende og hendes kronik i Altinget. Mediet bragte den 19. november 2019 Klagers kronik: "Forsker: "Det skal kunne betale sig at arbejde" mangler forskningsbelæg" på Altingets netavis altinget.dk. Forskeren klagede over den måde, som DR havde inddraget kronikken i artiklen på, og forskeren mente ikke, at hun havde fået tilstrækkelig mulighed for at svare på den kritik, som DR i artiklen retter mod forskeren. Pressenævnet udtalte ikke kritik og mente, at forskeren havde fået tilstrækkelig mulighed for at svare i artiklen.

6.3 Ankesager afgjort af lytternes og seernes redaktør

I første halvdel af 2020 har LSR afgjort 12 sager. Det fire færre end i andet halvår af 2019, hvor LSR afgjorde 16 sager. Dertil kommer dog to sager, som LSR afgjorde, men som generaldirektøren omgjorde. (se Redaktørberetning afsnit 3.2)

I de 12 sager, som LSR afgjorde, fik klager delvis medhold i ét tilfælde og helt medhold i to tilfælde. I ni tilfælde fik klager ikke medhold. I forrige halvår fik klagerne ikke medhold i ti ud af 16 sager, medhold i to og delvist medhold i fire sager.

Forsker fik ikke medhold i kritik af 'Detektor'

Er det en myte, at lavere ydelser til ledige får flere af dem i job? Den debat om sammenhængen mellem ydelser og beskæftigelse kunne man læse om i en artikel på dr.dk i december.

DR's Detektor havde sat sig for at efterprøve holdbarheden af nogle af de kommentarer, der fulgte efter en kronik af forsker Iben Nørup fra Aalborg Universitet. Detektors artikel fik Iben Nørup, der citeres i artiklen, til at klage til DR. Artiklen beskæftiger sig både med Iben Nørups kronik på Altinget.dk den 19. november 2019, og den efterfølgende debat på Twitter. Klageren mente blandt andet, at hun ikke blev korrekt og fyldestgørende refereret og, at DR havde skarpvinklet og fejlagtigt fremstillet hendes pointer. Sagen blev afgjort den 10. januar. Klager fik ikke medhold.

Iben Nørup havde selv skrevet en kronik i Altinget, der bidrog til en unuanceret fremstilling af sammenhængen mellem sænkede ydelser og ledighed, og at man derfor ikke kan kritisere DR for at tage afsæt i denne kroniks pointer og fremstilling. Desuden havde 'Detektor' taget de nødvendige forbehold for, at sænkede ydelser ikke virker lige motiverende for alle grupper af ledige. Dette sker blandt andet gennem interviews med de tre kilder, der havde brugt kronikken som forlæg for deres tweets.

Afgørelsen slår fast, at Detektor ikke overtrådte DR's etiske retningslinjer. Detektor havde sat sig for at efterprøve, om det var en myte, at lavere ydelser får flere i job. Dette blev gjort med en bred, kritisk, fair og redelig fremstilling af indholdet i Iben Nørups kronik samt de tweets, der kom efter kronikken.

Forskeren rejste siden sagen hos Pressenævnet, som heller ikke gav klager medhold. (se afsnit 6.2)

'Sygt nok' fik kritik for hård tone og for lidt kritisk tilgang til kilde

Klager kritiserer udsendelserne for manglende alsidighed i deres dækning af emnet alternativ behandling og hævdede, at 'Sygt nok' ikke levede op til DR's public service-forpligtelser.

Dette fik klageren ikke medhold i. Lytternes og seernes redaktør fandt ikke, at de programmer, klageren kritiserede, overskred de etiske retningslinjer for alsidighed. Ifølge afgørelsen undersøgte

programmerne sundhedsfaglige emner, sådan som naturvidenskaben ser dem. Det deklareres klart for lytterne i blandt andet omtalen af programmet på dr.dk og med valget af en læge og forsker som vært.

Jeg konkluderede, at DR grundlæggende har ret til at vinkle et program på denne måde og overtræder ikke de etiske retningslinjer for alsidighed ved at udelade andre vinkler og perspektiver.

Det er derfor ikke i sig selv problematisk, at udsendelserne udelukkende bruger kilder med sundhedsfaglig baggrund. Programmet behøver derfor ikke at skulle have alternative behandlere med.

En af kilderne var ikke kun ekspert, men repræsenterede også interesseorganisationen Lægeforeningen. Dermed var kilden også partskilde. Hermed åbner programmet for, at også en modpart fra en tilsvarende interesseorganisation burde være blevet hørt af hensyn til princippet om balance og alsidighed.

Det er et problem, når en repræsentant fra en interesseorganisation blev interviewet som ekspertkilde og dermed ikke blev udfordret af en modpart i spørgsmålet om alternativ behandling.

Det fik DR kritik for.

Det har DR Viden undervejs i dialogen med klager erkendt. Derfor havde redaktionen i udgaven af 'Sygt nok' den 6. december 2019 inviteret en alternativ behandler ind til debat med repræsentanter for naturvidenskaben.

- Skellet mellem ekspertkilder og partskilder såsom repræsentanter fra interesseorganisationer er særligt essentielt i videnskabsjournalistik, og derfor tager DR Viden naturligvis fejlen meget alvorligt, skrev redaktionschef i DR Viden Carsten Nymann på DR's fejl og fakta.

Klageren kritiserede også udsendelserne for at være et ekkokammer med sprogbrug og påstande. De fleste af de citater, som klageren mener er problematiske, kommer fra programmernes gæster.

DR er ikke ansvarlig for gæsternes udtalelser, men det er DR for egne værter ytringer, påpeges det i afgørelsen. Jeg skrev, at værten selv bør afstå fra skældsord og nedsættende slang. Blandt andet for at DR-værten troværdigt kan stille modspørgsmål til deltagere i panelet. Navnlig når gæsterne omtaler en person, som det skete her, der ikke er til stede og har mulighed for at tage til genmæle. Lytternes og seernes redaktør lægger vægt på, at værten i dette tilfælde ikke udfyldte sin rolle godt nok og var for subjektiv i sit eget sprog.

Det risikerer at have den konsekvens, at værten ikke fuldt og helt kan opfylde sin rolle som værende uafhængig af interesser og dagsordner, når værten selv bidrager med nedsættende omtale.

I programmet "Kvaksalvere på YouTube" diskuteres og behandles forfatteren Anthony William, og de videoer han har lavet om alternativ behandling.

Jeg fandt det problematisk, at Anthony William ikke fik mulighed for svare, da han og hans metoder blev kritiseret. Dette har DR også selv erkendt og beklaget.

Sagen blev afgjort den 10. januar. Klager fik delvis medhold.

Kritik af klimaindslag i TV Avisen

Foto af slædehunde der løb i smeltevand på Indlandsisen blev fremstillet som et billede på klimaforandringer. Det var ikke retvisende, vurderede jeg.

Billedet af hundene var udgangspunktet for et indslag i TV Avisen den 24. juni 2019. Indslaget drejede sig om et interview med den klimaforsker fra DMI, der havde taget billedet på en arbejdsrejse. En seer mente dog, at TV Avisen brugte billedet forkert og misvisende som eksempel på klimaforandringerne. Efter at DR havde afvist hans klage, bad han lytternes og seernes redaktør om at vurdere sagen. Jeg gav klager medhold i kritikken af indslaget.

Klageren påpegede, at man i dagene op til indslaget i andre medier havde kunnet se, at fænomenet var tilbagevendende i Grønland og intet havde med klimaændringer at gøre. Det forbehold havde klimaforskerens arbejdsplads, DMI, også taget i en artikel da billedet fra medarbejderen gik verden rundt.

Jeg skrev i afgørelsen, at det burde have fremgået af indslaget, at billedet kun dokumenterede et kendt vejrfænomen og ikke et klimafænomen, og at klimaforskerens holdning til, at fotoet kunne stå som et symbol for klimaforandringer var forskerens personlige holdning og ikke forskningsbaseret.

Sagen blev afgjort den 3. februar. Klager fik medhold.

Psykolog fik ikke fjernet navn i podcast

En psykolog var træt af, at han har det samme navn som en kollega, der blev kritiseret i podcasten 'Det perfekte offer 2'. Psykologen, der derfor klagede, har intet med sagen at gøre, men har oplevet gener i forbindelse med forveksling, da sagen blev offentliggjort i DR's podcast.

Psykologen, som sagen drejer sig om, har i en periode været sat under skærpet tilsyn af Psykolognævnet, og podcasten behandler forskellige forhold i sagen om psykologen. DR har på grund af kritikens alvor fundet det nødvendigt at advare offentligheden om psykologen ved at bringe hans navn i podcasten.

Klageren krævede blandt andet, at DR fjernede navnet fra podcasten. Jeg gav ikke klageren medhold.

Jeg lagde blandt andet vægt på, at hensynet til offentligheden vejer tungt i en sag om redigering, sletning eller afindeksering. Som hovedregel fjerner DR ikke hele eller dele af indhold, som DR har publiceret.

Jeg pegede på, at navnesammenfaldet mellem de to psykologer var uheldigt, men at det ikke gav mulighed for, at DR skal slette noget.

DR har forsøgt at imødekomme klageren på forskellige måder.

Klageren var heller ikke tilfreds med artiklen, der udkom på dr.dk i forbindelse med podcasten. Han påpegede, at overskriften for artiklen ikke er værdig for et offentligt medie. Heller ikke her får han medhold af lytternes og seernes redaktør. Overskriften på artiklen på dr.dk er "Psykolog om klients mand: Han sidder jo og spiller pik".

Det var dog et væsentligt og centralt emne i podcasten, påpegede jeg.

Sagen blev afgjort den 23. februar. Klager fik ikke medhold.

Klagede over DR's omtale af ny 'løve'

Mikrofonholderi og en artikel med fejl og udeladelser. Det var nogle af de kritikpunkter en DR-bruger bad lytternes og seernes redaktør tage stilling til. Sagen drejede sig om en artikel på dr.dk om den nye løve Christian Arnstedt i DR's populære program 'Løvens hule'.

Klageren mente, at DR brød med DR's principper om fairness og gennemsigtighed og bad lytternes og seernes redaktør gå ind i sagen og vurdere, om DR's egne regler var overholdt. Jeg afviste klagerens påstande, og han fik ikke medhold.

DR havde efter klagerens henvendelse føjet til artiklen, at DR i programmet Kontant i 2012 kritiserede MenuCard, som var det kritiserede firma Christian Arnstedt var involveret i.

- Uanset om DR havde ændret artiklen eller fastholdt den, ville det ikke have givet Klager medhold på dette punkt, slog jeg fast.

- LSR vurderer, at artiklen ikke tegner et forkert eller skævt billede af Christian Arnstedt. Det er DR's frie ret at vælge hvilke elementer af Christian Arnstedts liv og karriere, der præsenteres for læserne, skrev jeg.

Afgørelsen slår fast, at der i artiklen på dr.dk ikke er konkrete faktuelle fejl, der indikerer, at DR's etiske retningslinjer om fairness skulle være overtrådt, men at artiklen giver et dækkende og fair billede.

Sagen blev afgjort den 4. marts. Klager fik ikke medhold.

Meningsdanner fik ikke **medhold i klage over 'Detektor'**

En offentlig debattør klagede over et interview, som 'Detektor' havde gennemført med hende om nogle udtalelser, som debattøren var kommet med i et andet DR-program. Klageren mente, at DR havde brudt sine etiske retningslinjer, fordi 'Detektor' ikke havde informeret hende om, at interviewet blev båndet og brugt i fuld længde af 'Detektor' og at man havde bragt hele interviewet uden at orientere hende.

Jeg gjorde gældende, at klageren var en erfaren og medievan debattør. Hun måtte derfor være bekendt med, at når man som hende bliver kontaktet af et medie, så må man forvente, at et er med henblik på offentliggørelse. Hvis klager ikke ønskede at medvirke, burde hun have gjort det klart for 'Detektor' og trukket sig fra interviewet.

Sagen blev afgjort den 7. april. Klager fik ikke medhold.

Klage over skov-artikel og P1 Morgen-indslag

En klager henvendte sig til LSR over fejl såvel i en artikel af DR som i et P1 Morgen-indslag, som ikke var blevet rettet.

I forhold til artiklen drejede det sig om nogle forkerte data i en artikel om skove. DR var blevet gjort bekendt med fejlen, men rettede ikke, før klageren gik til LSR.

Ifølge sagen kunne DR ikke på udgivelsestidspunktet vide, at tallene var opgjort forkert. Men da DR blev klar over fejlen, burde DR klart have skrevet, at DR's oprindelige artikel indeholdt forkerte tal.

Da DR tog sagen på siden Fejl og Fakta, skete det ikke som en rettelse, men som en 'præcisering'.

Man gjorde derfor ikke tydeligt nok rede for, hvori fejlen bestod.

Klageren havde også henvendt sig til DR om en faktuel fejl i et nyhedsindslag i P1 Morgen om pesticidet Glyphosat. Klager henvendte sig i november 2019, da indslaget blev bragt, men måtte igennem to rettelser og en henvendelse til lytternes og seernes redaktør, før den rigtige rettelse kom på Fejl og Fakta.

Sagen blev afgjort den 24. april. Klager fik medhold.

Forældre fik ikke medhold i klage over programmet 'En farlig arv'

I programserien 'En farlig arv' på DR2+ følger man i fire episoder hjerneforsker Jon Wegener og hans forsøg på at undersøge sin egen genetiske arv. Jon Wegener fortæller i udsendelserne blandt andet om traumatiske oplevelser fra barndommen og kigger nærmere på, om det har haft følger for hans genetik og psyke.

Programserien og udtalelserne fik Jon Wegeners forældre til at klage over DR. De mente blandt andet, at udsendelsen var ærekrænkende, at dele af udsendelsen skulle bortredigeres, og at DR havde udnyttet hovedpersonen Jon Wegeners psykiske tilstand.

Sagen blev afgjort den 6. maj. De fik ikke medhold.

Mølbak-kritisk artikel var ikke over strengen

To artikler på dr.dk den 2. maj 2020 satte kritisk lys på udtalelser fra faglig direktør i Statens Serum Institut (SSI), Kåre Mølbak. Han var tidligere kommet med en opsang til landets unge for ikke at overholde de regler, der skal forhindre smittespredning.

Dette fik en bruger til at klage til DR. Han mente, at DR såede tvivl om validiteten af eksperten Kåre Mølbaks udtalelser. Klageren mente også, at det var klart dokumenteret, at den øgede smitte hos teenagere ikke alene kunne forklares ud fra teststrategien og måtte skyldes adfærden blandt de unge.

Jeg skrev i afgørelsen, at DR i overensstemmelse med DR's etiske retningslinjer for grundig research og kritisk journalistik har forsøgt at efterprøve Kåre Mølbaks udtalelse ved at henvende sig til Kåre Mølbak selv.

Jeg hæftede mig ved, at Klager selv henviser til et notat fra SSI om udviklingen af smittede inden for forskellige aldersgrupper. Læser man notatet i sin helhed fremgår det, at SSI ikke er i stand til at konkludere noget om børns og unges adfærdsmønstre i forhold til smitte.

Sagen blev afgjort den 29. maj. Klager fik ikke medhold.

TV Avis-værts interview med Søren Brostrøm får ikke kritik

En seer mente, at DR's vært Kåre Quist gik over strengen i et interview med direktør for Sundhedsstyrelsen, Søren Brostrøm. Klageren mente, at værten afbrød, var hånlig og tendentiøs.

LSR konkluderede, at værten på seernes vegne forsøgte at få svar fra direktøren på væsentlige emner, som Brostrøm ikke svarede på. Det ene drejede sig om beslutningsgrundlaget for at halvere afstandskravet fra to til én meters afstand. Det næste store tema i udsendelsen drejede sig om, hvorvidt der ville komme en 2. bølge af smitteepidemi senere på året.

Sagen blev afgjort den 12. juni. Klager fik ikke medhold.

'Shitstorm' fik ikke kritik for interview om racisme

To klagerne ankede de svar, som de havde fået fra DR vedrørende kritik af programmet 'Shitstorm' på P1 den 6. juni 2020.

Programmet den pågældende dag drejede sig dels om de unge debattør Jens Philip Yazdanis opfordring på sociale medier til at brænde politistationer af i USA, og dels et interview med næstformanden i Dansk Folkeparti, Søren Espersen, som havde sagt, at der ikke findes racisme i Danmark.

Den ene klage gik kun på det første interview, hvor den anden anke gik på begge interviews.

Klagerne mente begge, at programmet havde skamrost og idealiseret Yazdanis opfordring til brandstiftelse. I klagen over Espersen-interviewet gjorde klageren gældende, at Espersen ikke fik en korrekt behandling, og derfor forstod klageren godt, at Søren Espersen afbrød sin medvirken.

I forhold til Yazdani-interviewet var det min opfattelse, at værterne ikke forholdt sig til indholdet i debattørens opfordring, men roste ham for modet til at stille op og vedstå sig sine holdninger. Det lå inden for programmets koncept.

I det andet interview med Søren Espersen erkendte DR selv, at det ikke blev vellykket. Men jeg lagde vægt på, at der foregik en kamp om, hvad interviewet skulle indeholde, og det gav ikke gæsten, Søren Espersen, ret til at definere, at han ville tale om det forudgående interview med Yazdani, selv om Espersen blev vred over forløbet. Interviewet var mislykket, fordi der ikke var enighed om præmissen, men DR havde retten til at bestemme vinkel og indhold.

Sagerne blev afgjort henholdsvis den 26. juni og den 24. juni. Ingen af klagerne fik medhold.

På dr.dk/LSR kan du læse mere om lytternes og seernes redaktørs daglige arbejde, læse tidligere halvårsrapporter og se de nyeste ankesager. Du kan også læse mere om baggrunden for lytternes og seernes redaktørs arbejde og læse nyhedsartikler og klummer.

Lytternes og seernes redaktør, DR Byen, juni 2020