

GENERALDIREKTØREN

Maria Rørbye Rønn

DR Byen

Emil Holms Kanal 20

DK - 0999 København C

T +45 3520 3040

www.dr.dk

16. februar 2021

Kære 

Du har den 28. januar 2021 klaget over DR's håndtering af din klage. Efter at redaktionen svarede dig, har du klaget videre til lytternes og seernes redaktør. Han har nu gennemgået sagen og skrevet en indstilling til min afgørelse.

Jeg fremsender hermed indstillingen, hvis konklusion jeg har valgt at følge.

Med venlig hilsen



Maria Rørbye Rønn
Generaldirektør

Kopi:

Journalen

Etikchef, Anja Lundberg Andersen

Underdirektør, GD Stab, Lasse Ring Christensen

Direktør, DR NAD, Sandy French

Seniorkonsulent, LSR, Mikkel Vincentz Pedersen

Redaktionschef, DR NAD, Marie Buss

Chefkonsulent, DR NAD, Marianne Juul

Gennemgang af sagen

Den 2. november 2020 skriver [REDACTED] (herefter benævnt Klager) gennem DR's klagesystem til DR. Klagers henvendelse drejer sig om en video på dr.dk. Klagers anke til lytternes og seernes redaktør (LSR) efter redaktionssvaret fra DR, angår ikke indholdet i den oprindelige klage, men DR's håndtering og manglende svar på klagen.

Klager skriver blandt andet til LSR. *"Ifølge DRs kvittering for klagen oplystes det, at jeg ville modtage svar indenfor 14 dage. Ifølge Medieansvarsloven skulle jeg modtage svar indenfor 30 dage."*

Klager skriver tillige i sin klage til LSR, at DR skulle have svaret på klagen senest 19. november i følge kvitteringsskrivelsen og 5. december. ifølge Medieansvarsloven. Klager påpeger, at efter at Klager havde modtaget kvitteringen på klagen, hørte han først fra DR igen, da han modtog svar d. 5. jan. 2021.

Klager skriver: *"Altså 61 dage efter klagen var blevet indgivet, hvilket vil sige 31 dage efter at jeg skulle have modtaget svar jf. Medieansvarsloven."*

Klager skriver tillige, *"at modtage svar så lang tid efter klagen er sendt, uden at høre fra DR i mellemtiden, er uforståeligt og stærkt utilfredsstillende."*

Klager skriver videre til LSR, at DR's begrundelse for det forsinkede svar med travlhed ifm. juleferie *"er useriøst"* og skriver videre i sin klage: *"Som følge af DRs behandling efterlades man med indtrykket af, at DR ikke har styr på håndteringen af klager og at klager ikke tages alvorligt"*

Klager giver i sin klage udtryk for, at han desuden er bekymret for, om DR enten ikke kan eller vil leve op til sine forpligtelser i Medieansvarsloven.

Da Klager ikke får svar fra DR, anmoder han DR om aktindsigt i sin henvendelse d. 5. januar 2021 (anmodning om aktindsigt behandles af DR Jura ikke af LSR)

5. januar 2021 svarer redaktionschef i DR NAD, Marie Buss, Klager.

DR's svar til klager

DR kvitterer med en automatisk kvitteringsskrivelse til Klager den 2. november 2020. Dette er standardprocedure ved henvendelse til DR via DR's kontakt- og henvendelsessystem.

Af DR's kvittering til Klager fremgår følgende:

"Tak, fordi du har skrevet til os.

Vi behandler din klage og bestræber os på at sende dig et svar indenfor 14 dage; og senest inden 30 dage.

Herunder kan du se, hvad du har skrevet til os.

Hvis du får brug for at kontakte os, inden vi har sendt dig et svar, beder vi dig om at oplyse enten din mailadresse eller referencenummeret herunder, så vi hurtigt kan finde frem til din sag."

DR svarer Klager den 5. januar 2021 ved redaktionschef i DR NAD, Marie Buss (MB).

MB skriver blandt andet i sit svar til Klager: *"Først og fremmest - jeg skal beklage det langsomme svar. Der har været en prop i systemet og ikke mindst en juleferie"*

MB svarer tillige Klager på forhold i Klagers oprindelige henvendelse til DR. Forhold, der ikke behandles af LSR i denne sag jf. ovenfor.

Procedure

I henhold til DR's etiske retningslinjer og den svarprocedure, som DR har fastlagt, så har DR fire uger til at besvare en programklage. DR meddeler dog klagerne, at DR forpligter sig til at svare inden for 30 dage, men at DR bestræber sig på at svaret kommer inden for 14 dage.

I dette tilfælde er der gået ti uger, fra DR modtog klagen, og til den blev besvaret. Det oplyses, at forsinkelsen bunder i travlhed. Men forsinkelsen er kritisabel.

Klagesvaret er underskrevet af Marie Buss (MB), som rettelig er den programansvarlig for den klage, DR modtog.

LSR forholder sig i denne sag til, hvad Klager har valgt at anke til LSR. Klagers anke går alene på det forhold, at DR ikke overholder de svarfrister DR er forpligtet til. LSR forholder sig derfor ikke til Klagers oprindelige henvendelse til DR eller Klagers efterfølgende anmodning om aktindsigt.

Der er i redaktionssvaret givet klagevejledning herunder ankemulighed til LSR.

Indstilling fra lytternes og seernes redaktør

Klagers hovedpåstand er, at DR ikke overholder egne svarfrister, og at DR dermed ikke overholder egne regler og Medieansvarsloven.

LSR forholder sig ikke til, om der er sket overtrædelse af gældende lovgivning herunder brud på Medieansvarsloven. LSR vurderer alene hvorvidt DR's etiske retningslinjer er overholdt - og dermed om DR's egne regler for korrekte og rettidige svar til brugerne, som beskrevet i DR's etiske retningslinjer og i DR's kvitteringsskrivelse til Klager, er overholdt.

LSR forholder sig heller ikke til, hvilke interne forhold i DR eller i DR's arbejde, der ligger til grund for manglende, ufuldstændigt eller forsinket svar.

LSR kan tillige konstatere, at der går 47 hverdage fra Klager første gang retter henvendelse til DR d. 3. november 2020, til DR's redaktionschef MB svarer Klager den 5. januar 2021. Denne lange svartid er ikke i overensstemmelse med DR's egne regler for korrekt og rettidigt svar på klager som angivet DR's etiske retningslinjer eller i den kvitteringsmail som Klager modtog. Den lange svartid er kritisabel. Desuden kalder Klager DR's begrundelse med henvisning til juleferien for "useriøs" og antyder, at det i videre omfang drejer sig om, at DR ikke har styr på sit klagesystem. Det forholder jeg mig ikke til, men konstaterer, at Klager under alle omstændigheder senest have haft et svar i begyndelsen af december, sådan som Klager selv har påpeget det.

Klager får medhold i sin kritik af DR.

Konklusion og sammenfatning

En bruger henvendte sig til DR via DR's officielle kontakt- og henvendelsessystem den 2. november 2020 med en klage. Indholdet i klagen gik blandt andet på en video på dr.dk. Da klageren først fik svar fra DR den 5. januar 2021, ankede klageren svaret – ikke over selve sagen, men den lange svartid - til Lytternes og seernes redaktør. Proceduremæssigt har DR ikke overholdt egne krav til korrekt svartid på en klage. DR har forpligtet sig til at besvare klager inden for fire uger/30 dage, men i dette tilfælde er der gået 10 uger. Desuden klagede brugeren over, at svaret i januar 2021 fra DR undskyldte sig med juletravlheden. Det fandt klageren "useriøs" og som et vidnesbyrd om, at DR ikke tager klager alvorligt. Det er konstaterbart, at svaret under alle omstændigheder senest burde have været sendt til Klager i begyndelsen af december 2020 og dermed kom meget for sent.

Samlet set får Klager medhold i sin klage. DR har beklaget det forsinkede klagesvar over for Klager.

Jesper Termansen, den 16. februar 2021.