

Seernes redaktør: Beretning for perioden 1. juli 2008 – 28. februar 2009

Med ansættelsen af en seernes redaktør pr. 1. juli 2008 har TV 2|DANMARK A/S sat kritisk fokus på stationens journalistik, øget dialogen med seere og brugere og taget skridt til løbende overvågning af henvendelser til TV 2 som foreskrevet i Mediaaftalen for 2007-2010.

Jeg har for mit vedkommende fra starten set det som en vigtig opgave at signalere, at jeg sidder i en uafhængig rolle som uvildig klageinstans – med ret og pligt til at fremsætte kritik, afgive henstillinger og i øvrigt fremsætte min opfattelse af konkrete sager og redaktionel praksis med det formål at medvirke til en høj programetik og en høj journalistisk standard på TV 2.

Som nedenfor anført har jeg i en række tilfælde rettet kritik mod TV 2, enten af egen drift eller efter henvendelse fra seere, mens jeg i andre tilfælde har givet TV 2 medhold i den anvendte praksis. Det har i hvert enkelt tilfælde været min oprigtige bestræbelse at vurdere, hvad der er god og etisk korrekt journalistisk praksis – frem for at behandle klager ud fra et spørgsmål om smag.

Jeg har i perioden modtaget og behandlet omkring 1.800 henvendelser til seernes redaktørs mailboks. Dertil kommer flere hundrede direkte henvendelser. En lang række har jeg besvaret selv, mens egentlige programklager i første led er sendt videre til besvarelse i de respektive afdelinger, således at en klager har mulighed for at anke et utilfredsstillende svar til seernes redaktør. Fem af disse ankesager er endt med en afgørelse fra undertegnede, hvoraf jeg i to afgørelser har rettet hel eller delvis kritik mod TV 2.

En række kommentarer fra seerne er løbende offentliggjort på min hjemmeside på www.sr.tv2.dk. Siden er åben for såvel kritik som ros til TV 2 – men mit krav er, at indlæg skal være navngivne, argumenterende og ikke personligt nedgørende eller injurierende. Et særligt emne i starten af 2009 er omlægningerne af "Go' morgen Danmark", hvor jeg indtil videre har offentliggjort 38 kommentarer fra seerne.

På hjemmesiden har jeg endvidere offentliggjort en række klummer, hvor jeg i flere tilfælde har rettet kritik mod TV 2. Desuden har jeg i perioden deltaget i et mindre antal offentlige møder – herunder en serie debatter om indvandrere i mediebildet, arrangeret af Grundtvigs Højskole – ligesom jeg har deltaget i to dialogmøder med Samarbejdsforum for danske Lytter- og Seerorganisationer (SLS). Det første i juni, umiddelbart før jeg tiltrådte min stilling, og det andet i november.

Endelig er jeg blevet medlem af et ad hoc-udvalg, som skal fremlægge forslag til etiske retningslinjer for dokumentarudsendelser på TV 2 – med særligt fokus på problemstillinger som konfrontationer og skjult kamera.

Henvendelser til TV 2

En af de politiske opgaver, som TV 2 blev pålagt i forbindelse med Mediaaftalen for 2007-2010, er, at seernes redaktør skal "foretage en løbende registrering af henvendelser til TV 2|DANMARK A/S, herunder klager over TV 2|DANMARK A/S' virksomhed".

TV 2 har imidlertid ingen central registrering af henvendelser til selskabets offentlige mailadresser. I samarbejde med TV 2|Kommunikation og TV 2 NET kundeservice afprøvede jeg derfor i efteråret

2008 et nyt system til håndtering af e-mails, der tegner sig for en meget væsentlig del af henvendelserne til TV 2. Systemet var desværre meget tungt i brug, og efter godt tre måneders prøvetid konkluderede vi derfor, at det ikke fungerede optimalt.

I samarbejde med Teknisk Afdeling har jeg derefter taget skridt til udvikling af et Outlook-baseret system, som ventes at blive sat i drift i løbet af foråret 2009. Formålet er at skabe en elektronisk "journal", så det er muligt at efterspore, hvordan TV 2 behandler henvendelser og klager fra seere og brugere med henblik på udarbejdelse af statistik.

Trods vanskelighederne med det første system kan det imidlertid ud fra prøveperioden 22. september – 22. december opgøres, at TV 2s kanaler i alt modtager omkring 150.000 mails om året. En betydelig del af disse henvendelser er dog såkaldte spam-mails og pressemeddelelser. Kundeservice på TV 2 NET modtager herudover omkring 70.000 mails årligt vedrørende især spil.tv2.dk, TV 2 Sputnik samt blogs og andet indhold på tv2.dk.

TV 2|Kommunikation modtog i tre-måneders-perioden i alt cirka 18.300 henvendelser til TV 2 og til kanalerne TV 2 Zulu, TV 2 Charlie og TV 2 FILM, hvoraf spam udgjorde 7.600 mails, og pressemeddelelser udgjorde 3.400 mails. Cirka 1.650 mails var ikke kategoriseret, idet de stammede fra en periode, hvor kategoriseringen af mails endnu ikke var i funktion.

De resterende mail-henvendelser til TV 2|Kommunikation udgjorde tilsammen 5.626 – fordelt med 2.750 spørgsmål, 1.170 med kritik/klager, 1.326 med forslag til indslag eller programmer og 380 mails med ros.

TV 2|NYHEDERNE modtog i samme periode cirka 15.600 henvendelser, hvoraf cirka 1.000 ikke blev kategoriseret. Cirka 5.800 var spam, mens pressemeddelelser udgjorde cirka 8.000 af henvendelserne. TV 2|NYHEDERNE modtog 65 spørgsmål, 703 mails med kritik, 11 klager, 17 forslag og 7 mails med ros til programmerne.

TV 2 NETs kundeservice modtog i alt cirka 17.500 henvendelser, hvoraf cirka 4.800 drejede sig om spil på nettet, cirka 4.700 handlede om net-tv-kanalen TV 2 Sputnik, cirka 3.400 henvendte sig om tv2.dk og undersites, cirka 1.300 henvendelser drejede sig om blogs, cirka 800 henvendte sig om mobilområdet, mens knap 600 henvendelser handlede om login og password. Knap 1.700 henvendelser var ikke kategoriseret.

Seernes redaktør modtog i perioden i alt 513 mails. 290 mails handlede om kritik af TV 2s programmer, 27 var klager og 93 mails indeholdt spørgsmål. Dertil kom 18 programforslag og 24 tilfælde af ros. Resten af henvendelserne var spam, pressemeddelelser eller ikke-kategoriserede henvendelser.

Temaer for henvendelser

Kategoriseringen af henvendelser til TV 2 har i praksis vist sig særdeles vanskelig. I samarbejde med Michael Hansen fra TV 2|kommunikation og Kenneth Jensen fra TV 2 NETs kundeservice er det dog lykkedes at skabe et rimeligt overblik over hvilke temaer, der har optaget TV 2s seere og brugere i efteråret og vinteren 2008-2009. Seerhenvendelserne til TV 2 indeholder både ris og ros. Blandt de faste emner i 2008 var oplysninger om sendetidspunkter/genudsendelser for forskellige programmer

og serier samt ønske om flere oplysninger fra NYHEDERNE, Go' morgen Danmark og andre programmer o.l.

Blandt de enkeltsager i 2008, som gav anledning til et betydeligt antal henvendelser, var:

- Mange kritiske henvendelser over jul.tv2.dk. Hovedparten af klagerne drejede sig om problemer med koder eller manglende "guldkort" til konkurrencen om Mikkel og Guldkortet.
- TVTID.DK – den nye, kanalneutrale tv-oversigt på tv2.dk – blev kritiseret for at være uoverskuelig.
- Manglende transmission fra Hubertusjagten.
- Klager over udsendelsestidspunktet klokken 20.00 for familiejulekalenderen Mikkel og Guldkortet.
- Klager over skiftende udsendelsestidspunkt for familiejulekalenderen Mikkel og Guldkortet, der på grund af EM-håndboldkampe fem dage i december blev sendt klokken 18.25 på TV 2 og klokken 20.00 på TV 2 Zulu.
- Serien Små og store synder stoppede på TV 2s hovedkanal.
- Klager over manglende transmissioner fra De paralympiske Lege.
- Beskyldninger om snyd med sms-afstemningen, da Anne-Mette Rasmussen blev stemt ud af Vild med dans.
- En del klager over, at Barack Obama omtales som henholdsvis sort eller farvet.
- Kritik af den påtænkte udskiftning af værter på Go' morgen Danmark fra januar 2009.
- I begyndelsen af 2009 var det største kritikpunkt den redaktionelle omlægning af Go' morgen Danmark med to nye værter, nyt studie samt en række nye emner i indslagene. Indtil slutningen af februar havde TV 2 | Kommunikation modtaget omkring 600 mails med kritik af ændringerne, mens seernes redaktør havde modtaget omkring 350 kritiske mails.

Klager til Pressenævnet

Pressenævnet har i perioden fra 1. juli til 31. december afsagt kendelser i otte sager anlagt mod TV 2 | DANMARK. Heraf blev fire sager afvist, mens to sager – anlagt mod hhv. "Basta" og "Praxis" endte uden kritik af TV 2. To sager endte til gengæld med kritik af TV 2. Det drejer sig om optagelser med skjult kamera i programmet "Operation X: De falske åndemagere" samt NYHEDERNEs optagelser med børn i en børnehave i København.

I sagen om "Operation X: De falske åndemagere", som blev sendt på TV 2 26. maj 2008, udtalte Pressenævnet kritik af TV 2 for at have brugt skjulte optagelser fra to besøg hos en clairvoyant. I nævnets kendelse hed det således, at "Pressenævnet finder, at uanset om det måtte være af

offentlig interesse at afdække clairvoyante mediers arbejdsmetoder, er det ikke tilstrækkelig sandsynliggjort, at brugen af skjulte optagelser var nødvendig for at lave udsendelsen. Nævnet har herved bl.a. lagt vægt på, at [K] tidligere har samarbejdet med journalister om emnet. Hertil kommer, at det er betænkeligt for informationens lødighed, at dokumentationen er baseret på et rollespil, der i betydelig grad er provokerende. Nævnet finder på den baggrund, at TV 2 har tilsidesat god presseskik ved brugen af skjulte optagelser, og nævnet udtaler sin kritik heraf.”

Samtidig afviste nævnet at give klageren genmæle, idet nævnet ikke fandt, at der var bragt ukorrekte oplysninger i udsendelsen. Klager indbragte herefter sagen for undertegnede – se mere under afsnittet ”Afgørelser fra seernes redaktør”.

I sagen om NYHEDERNEs optagelser i en børnehave i København modtog TV 2 kritik for at have genudsendt optagelser med børn i en institution. Pressenævnet fandt det beklageligt, at TV 2 i første omgang i strid med aftalen ikke havde indhentet samtykke fra forældrene. Da indholdet af indslagene og indslagene i øvrigt ikke er krænkende for de afbildede børn, udtalte nævnet imidlertid ikke kritik af offentliggørelsen den 5. maj 2008.

TV 2 offentliggjorde imidlertid den 16. maj 2008 igen billedmaterialet, selvom tv-stationen på dette tidspunkt var bekendt med, at aftalen om forældresamtykke ikke var overholdt, og at der var indgået aftale om ikke at offentliggøre billedmaterialet på ny. Pressenævnet fandt derfor, at ”TV 2 ved ikke at hindre, at billedmaterialet blev genanvendt den 16. maj 2008, har tilsidesat god presseskik, og nævnet udtaler sin kritik heraf”.

Afgørelser fra seernes redaktør

Siden jeg tiltrådte 1. juli, har jeg truffet afgørelse i foreløbig fem ankesager, hvor klagerne har valgt at indbringe TV 2s svar for seernes redaktør. En sjettesag – om et forsikringsmæglerfirma, som klagede over ufordelagtig omtale i forbrugerprogrammet ”Basta” – har jeg valgt at henlægge, da klageren ikke leverede den af mig ønskede dokumentation for en række forhold i sagen, som han samtidig har indbragt for Pressenævnet. Sagen er endnu ikke afgjort ved nævnet.

Grønlands olie – delvis kritik af NYHEDERNE: Tidligere justitsminister og MF, Frank Jensen (S), klagede 22. juli 2008 til seernes redaktør over et – efter hans opfattelse – misvisende indslag i TV 2|NYHEDERNE kl. 22.00 dagen før, hvor han selv var interviewet i sin egenskab af medlem af Selvstyrekommissionen for Grønland. Under overskriften ”Danske politikere klar til at give afkald på milliarder for den grønlandske olie” fastslog indslaget, at såvel Dansk Folkeparti som ”geologer” fandt, at den indgåede politiske aftale om forvaltningen af eventuelle olierigdomme i Grønland var ”hul i hovedet”.

Jeg gav Frank Jensen delvist medhold i kritikken af indslaget, idet der efter min opfattelse ikke var dækning for påstanden om, at også ”geologer” fandt, at den politiske aftale om Grønlands undergrund var ”hul i hovedet”. Samlet set fandt jeg dog ikke anledning til at kritisere NYHEDERNE, eftersom det af indslaget tydeligt fremgik, at udforskningen af Grønlands undergrund indtil nu primært har medført udgifter for den danske stat, samt at Dansk Folkeparti står alene med sin kritik af kommissionens betænkning, ligesom Frank Jensen selv kommer til orde i indslaget.

Operation X: De falske åndemagere – ikke medhold: En clairvoyant klagede 20. august 2008 til seernes redaktør, efter at Pressenævnet i kendelse af 13. august 2008 fastslog, at det ikke var berettiget at bruge skjult kamera i udsendelsen "Operation X: De Falske Åndemagere", som blev sendt på TV 2 26. maj 2008. Ifølge Pressenævnet var det ikke "tilstrækkelig sandsynliggjort, at brug af skjult kamera var nødvendig for at lave udsendelsen", som det hedder i kendelsen.

Den clairvoyante anmodede herefter seernes redaktør om at foretage en intern undersøgelse af forløbet, idet hun blandt andet skrev: " Videre vil jeg have en kopi af råbåndene, da det viser sig, at Operation X ikke har givet pressenævnet råbåndene og dermed hindret pressenævnets mulighed for at vurdere udsendelsens lødighed. Udsendelsen er klippet sammen på en måde, der alene tjener Operation X's agenda og er aldeles misvisende. Jeg ønsker ydermere et båndudskrift af telefoninterviewet med Morten Spiegelhauer fra d. 9. april."

TV 2 udleverer af princip ikke råbånd, men som seernes redaktør fik jeg mulighed for at gennemse de komplette råoptagelser fra de to clairvoyante seancer, som den clairvoyante havde klaget over. På baggrund af råoptagelserne konkluderede jeg, at der efter min opfattelse ikke var grundlag for at hævde, at udsendelsen er "klippet til" uden hensyn til, hvad der rent faktisk blev sagt og givet udtryk for under de to clairvoyancer. Samlet set fandt jeg ikke, at TV 2|DANMARK har grund til at beklage noget i forbindelse med selve redigeringen af udsendelsen, selv om TV 2|DANMARK må tage Pressenævnets kendelse vedrørende brug af skjult kamera til efterretning.

Beskyldninger om hustruvold – kritik af NYHEDERNE: En af TV 2s seere, Poul Carlsbæk, klagede 13. september 2008 til seernes redaktør, efter at TV 2|NYHEDERNE samme aften havde bragt et indslag om en midtjysk lokalpolitikers påståede hustruvold. I sin mail skrev Poul Carlsbæk blandt andet: "TV2 viderebragte i 19-nyhederne onde rygter og foto af et byrådsmedlem i Ikast-Brande, der angiveligt skulle have begået hustruvold. Hvorfor? Hvilken relevans har det for seerne på den nationale kanal? Lokale medier oplyser, at politiet har undersøgt sagen, men ikke rejst sigtelse. Hvorfor sigter I så manden for åben skærm på en landsdækkende kanal?"

I mit svar til Poul Carlsbæk – som i parentes bemærket er "almindelig" seer og altså ikke har retlig interesse i sagen – fastslog jeg, at TV 2|NYHEDERNE efter min opfattelse ikke burde have bragt indslaget, idet der var tale om ærerørige beskyldninger om hustruvold, som i henhold til reglerne for god presseskik burde være efterprøvet i særlig grad, og som i henhold til reglerne burde være forelagt den angrebne part. Den angrebne byrådspolitiker – som i indslaget nævnes med såvel navn som billede - har ikke fået lejlighed til at udtale sig – det oplyses blot i slutningen af indslaget, at det ikke har været "muligt" at indhente en kommentar fra vedkommende. På den baggrund fandt jeg, at TV 2|NYHEDERNE burde have undladt at bringe indslaget, som efter min afgørelse blev fjernet fra TV 2 Sputnik.

Kritik af interview om Israel – ikke kritik af TV 2 NEWS: En af TV 2 NEWS' seere, Michael Sandfort, klagede 28. oktober 2008 til seernes redaktør over påstået politisk slagside i et interview på TV 2 NEWS den 9. juli. I klagen hed det blandt andet, at forsker ved Dansk Institut for Internationale Studier "Søren Schmidt i det pågældende indslag præsenteres som en neutral uafhængig ekspert, selv om han leverer et partsindlæg - og at Schmidt ikke blev stillet kritiske spørgsmål, der kunne belyse israelske synspunkter".

I mit svar til Michael Sandfort fastslog jeg, at jeg "efter gennemsyn af udsendelsen [kunne] konstatere, at Søren Schmidt hverken præsenteres eller kvalificeres af værten, Divya Das, som går direkte til første spørgsmål uden mundtlig præsentation. Over for seerne præsenteres han alene på et skilt som "Søren Schmidt, Ph.d., Dansk Institut for Internationale Studier." Han præsenteres altså ikke som hverken "neutral" eller "uafhængig" ekspert, men helt nøjagtigt som "ph.d. fra Dansk Institut for Internationale Studier".

Desuden understregede jeg, at jeg ikke fandt anledning til at kritisere det journalistiske indhold af interviewet, idet "Søren Schmidt fremsætter en analyse, som man kan være enig eller uenig i, men den står for hans egen regning, sådan som det i øvrigt gælder alle gæster i TV 2s programmer". Jeg fandt derfor ikke anledning til at rette kritik mod TV 2 NEWS.

Klage over debat - ikke kritik af tekst-tv: Morten Bro, jævnlig debattør på TV 2s tekst-tv, klagede 13. februar 2009 til seernes redaktør, idet han skrev, at han "finder det ekstremt uacceptabelt, at man på tv2 debat på ttv tillader, at der nærmest bliver missioneret fra kristne fanatikere. Der er utallige eksempler på, at visse personer kan kalde folk som de lyster, sprede falsk information, uden at modsvar tillades. Det er forkasteligt!"

I klagen hed det blandt andet, at "DET KAN DA IKKE VÆRE RIGTIGT, AT JEG SKAL BESKYLDES FOR AT LYVE, NÅR JEG VED AT DER IKKE ER IMAMER PÅ ALLE DANSKE FJÆRKRÆSLAGTERIER! JEG HAR ARBEJDET DER OG OGSÅ PÅ ET SVINESLAGTERI FOR KUN ET PAR ÅR SIDEN! Jeg kan forstå hvis debatten skal ophøre på et tidspunkt, men jeg må da vel svare på at jeg beskyldes for at lyve?!"

I mit svar af 24. februar 2009 fandt jeg ikke anledning til at kritisere redaktionens beslutning om ikke at bringe Morten Bros svar, idet det af blandt andet Rose Poultrys hjemmeside fremgår, at der fremsiges en muslimsk bøn forud for hver slagting, om end ikke af en imam, men derimod en muslimsk medarbejder. Dette forhold fandt jeg dog af mindre betydning og accepterede derfor beslutningen om at standse debatten, inden den udartede til en sekterisk diskussion mellem en lille gruppe debattører.

Klummer fra seernes redaktør

Journalistisk slagside. Kritik af TV 2 | NYHEDERNE og "Go' aften Danmark" for på forhånd at "vælge side" i indslag om henholdsvis forhandlingerne om de regionale sygehusbudgetter og om den religiøse bevægelse "Faderhuset".

Rent mel i SMS-posen. Gennemgang af sms-afstemningerne i "Vild med dans". Konklusionen var, at TV 2 efter min vurdering ikke snyder med afstemningerne.

Obama i journalistisk medvind. Kommentar om dækningen af det amerikanske valg, som efter min opfattelse var fair og afbalanceret.

Pressens lynjustits. Kritik af TV 2 NEWS for manglende forbehold vedrørende skyldsspørgsmålet på førstedagen af Stein Bagger-sagen.

Krigens første offer. Kommentar om vanskelighederne ved at dække konflikten i Gaza afbalanceret. Konklusionen var, at dækningen har været tilstræbt fair, men at det kan knibe med balancen, når

Israel hindrer pressens adgang til Gaza, og den palæstinensiske ledelse ikke er tilgængelig for kritiske interviews.

Gratis omgang til Andrea Elisabeth Rudolph. Kritik af, at der ikke stilles kontante krav om dokumentation, når en af TV 2s underholdningsværter interviewes i "Go' morgen Danmark" om et privat økonomisk engagement.

Konklusion

Min egen konklusion efter de første otte måneders arbejde er, at funktionen er kommet godt i gang. Antallet af daglige henvendelser fra TV 2s seere og brugere er gradvist steget, og internt i huset oplever jeg en stigende accept af funktionen, selv om der naturligvis kan være diskussion om de enkelte afgørelser og klummer.

Generelt er det også mit indtryk, at der er en høj grad af besvarelse af forespørgsler og egentlige klager til TV 2. Der er dog mere tale om en fornemmelse baseret på stikprøver og forespørgsler i afdelingerne end den egentlige kortlægning, som et elektronisk journalsystem kan sikre.

Tilbage står en række udestående problemer – primært at få udarbejdet en egentlig procedure i forbindelse med anke-afgørelser. Jeg har i foreløbig to tilfælde udtalt kritik af TV 2 i ankesager fra seere – kritik, som vel at mærke er taget til efterretning af TV 2, men måske er der behov for at tydeliggøre processen gennem særlige retningslinjer.

Tilsvarende er der behov for en vejledning til seere og brugere i forbindelse med egentlige klager til TV 2. Efter min opfattelse bør svar på klager vedhæftes en vejledning om, at man ud over Pressenævnet (hvis man er juridisk part i en sag) har mulighed for at anke en afgørelse til seernes redaktør.

Et særligt problem efter nytår har været det store antal mails med kritik af omlægningerne i "Go' morgen Danmark". Jeg har kvitteret for kritikken og sendt den videre til TV 2s programledelse, men mange seere synes det er uklart, på hvilken måde kritikken bliver taget til efterretning af redaktørerne. En del af kritikken har dog medført ændringer – blandt andet er der kommet flere "tunge" indslag, og antallet af vejrmeldinger pr. time er skåret ned.

En speciel udfordring er funktionens beskedne synlighed i den brede offentlighed. Antallet af besøgende på hjemmesiden vokser betragteligt, hver gang en klumme eller afgørelse har været omtalt i medierne, men indtil videre har jeg kun deltaget i et af TV 2s egne programmer en enkelt gang.

Det er mit bestemte indtryk, at det er med til at styrke TV 2s omdømme og troværdighed, at stationen – for eksempel ved at invitere seernes redaktør med i programmer om programetik o.l. - offentligt signalerer, at man er i stand til at se kritisk på sig selv, så alene af den grund er en større synlighed efter min opfattelse ønskelig.

LARS BENNIKE, 18.03 2009