

**DR**

**GENERALDIREKTØREN**

DR Byen  
Emil Holms Kanal 20  
DK-0999 København C  
T +45 3520 3040  
www.dr.dk

Maria Rørbye Rønn  
D +45 3520 8012  
E [mrr@dr.dk](mailto:mrr@dr.dk)  
01.05.2012

Kære [REDACTED]

Du har klaget over *Kontant* på DR1 fra den 6. marts 2012. Efter at redaktionen afviste din kritik, har du klaget videre til lytternes og seernes redaktør. Han har nu gennemgået sagen og lavet 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

Redaktionschef Marianne Blichfeldt  
Advokat Peter Skov  
Redaktør Lisbeth Kølster  
Nyhedsdirektør Ulrik Haagerup  
Projektmedarbejder Marianne Juul

Indstilling fra lytternes og seernes redaktør

Klage over vildledning i DR1- udsendelsen *Kontant: TV i sort* sendt den 6. marts 2012.

Den 6. marts 2012 behandlede *Kontant: TV i sort*, den svenske tv-udbyder Boxer og den række af problemer, som mange seere har haft med at modtage TV2 siden overgangen fra analogt til digitalt tv den 11. januar 2012.

Udsendelsen blev præsenteret med speaken:

*"Tårnhøje udgifter til nye antenner, tv-skærme der pixelerer og en kundeservice, der både går i sort og udsender meget dårlige signaler. Nu retter Kontant tv-antennen mod den svenske tv-udbyder, Boxer."*

Allerede samme aften sendte teleanalytiker [REDACTED] en lang klage, fordi han mente, at udsendelsen var præget af fejl og flere steder var direkte vildledende. I klagen stod bl.a.:

*"[...] aftens program var direkte vildledende og for at få tingene til at hænge sammen valgte redaktionen på Kontant at komme med en række fejlagtige påstande der skulle få tingene til at fremstå seriøst."*

*"[...] I programmet påstår man at man efter den 11. januar kun kan se TV2 hvis man er kunde hos Boxer – det er bestemt ikke tilfældet der er et hav af andre udbydere ud over de traditionelle kabel TV udbydere YouSee og Stofa så kan danskerne også vælge TV løsninger fra TDC og Telia over DSL alternativt vælge at få TV signalet via parabol fra Viasat og Canal Digital eller fra nogle af de andre og mindre udbydere der er her i landet – den information kom ikke frem i programmet og seerne sidder nu med en følelse af at Boxer har monopol på at levere TV2 til dem efter den 11. januar og det på trods af Boxer kun har 300.000 af landets 2,6 millioner husstande som kunder."*

*"Når man i programmet gennemgår MUX systemet så påstår man at det er gratis at modtage DR – det er bestemt ikke tilfældet for her i landet skal man betale licens til DR: [...] det er imponerende at DR's egne medarbejdere ikke ved at det koster penge at modtage DR og at prisen for en almindelig husstand er 2.352 kroner om året. Personligt mener jeg at det er useriøst hvis et forbrugerprogram påstår at en vare der koster 2.352 kroner om året er gratis [...]."*

*Case Leif Bigum - Den mand har antenne problemer som skyldes at han er gået fra en analog til en digital løsning, manden har brug for en ny antenneforstærker og på samme måde som den gang da han skiftede sit sort / hvide TV ud med et der kunne tage farver så måtte han bruge nogle penge på at få adgang til den nye teknologi ved*

*at købe ny hardware – [...] - rent faktisk så er vor verden fyldt med eksempler på at når ny teknologi kommer på markedet så kræver det at forbrugerne skal købe ny hardware for at bruge den – det burde Kontants redaktion vide.*

*Case Jørgen Poulsen – [...] man kunne spørge sig selv om hvor mange politikere Kontant måtte tale med før de fandt frem til Jørgen Poulsen – formoder at han var den eneste der ville sige det Kontant ville have ham til at sige. Det ville være dejligt hvis du fik redaktionen til at redegøre for hvor mange mediepolitiske ordfører Kontant talte med før man endte med at bruge Jørgen Poulsen – jeg vil gerne skrive ud til ordførerne og høre om de har været i kontakt med Kontant.*

*Case Forbrugerrådet / Martin Salomon – angriber Boxer for en politisk beslutning – [...] Når han taler om publicservice forpligtigelserne så vrøvler han også [...] igen i dette indslag kommer den fejlagtige oplysning frem om at Boxer har monopol på at sende TV2 – [...] Jeg mener også at det er dybt useriøst at han gør Boxer er ansvarlig for en politisk beslutning [...]*

*I programmet ser man på digitaliseringen som et problem. Man glemmer at fortælle hvad den betyder for danskernes mulighed for at få større valgfrihed og man glemmer at fortælle at den har betydet at DR har kunnet lancere en række nye TV kanaler som der nu er blevet plads til i luften.*

*[...] Man bruger i programmet Knud Erik Skouby til at fortæller om digitaliseringen – manden er yderst kompetent og seriøs men man vælger bevidst at klippe ham hårdt og man vælger at fejlfortolke ham således at man i interviewet med Sten Ulf Jensen fra Boxer påstår at TV2 's kvalitet er faldet efter den 11 januar – det er ikke tilfældet og på trods af Kontant ved dette så vælger man at fremføre en fejlagtig påstand for at krydre programmet og indslaget med Steen Ulf Jensen og for at stramme en historie der er meget tynd op."*

Den 9. marts 2012 besvarede redaktør Lisbeth Kølster klager. Hun skrev bl.a.:

*"Du har tilsyneladende set et program, der ud over at handle om Boxer TV skulle have handlet om overgangen fra analogt til digitalt tv – og sat spørgsmålstegn ved fordelene ved digitalisering. Du har tilsyneladende også set et program, der skulle have tematiseret økonomien i TV-branchen og angrebet den politiske beslutningsproces bag valget af Boxer. Påstanden om Kontants "vildledning" bygger på en præmis om, at programmet skulle have fortalt seerne, at "man efter den 11. januar kun kan se TV2, hvis man er kunde hos Boxer". Allerede her hopper kæden af. Dette siges nemlig intet sted i programmet. Her pointeres det nemlig igen og igen, at vi beskæftiger os med den lille halve million tv-forbrugere, der ser tv via antenne.*

*Med dette faktisk forkerte udgangspunkt falder en stor del af din argumentation da også fra hinanden.*

*Programmet handler om, at en del af antenne-folket føler sig vildledt med hensyn til mulighederne for at se TV2 efter 11. januar, hvor TV2 blev betalingskanal. De havde nemlig fået at vide, at alt ville blive som før, hvis de tegnede abonnement hos Boxer og anskaffede et modul og et TV2 kort – samlet til en sum af ca. 700 kr. De er ikke blevet advaret om, at for mange af dem vil dette ikke være nok. Nogle skal yderligere have ny antenne eller en ekstra forstærker, og det har kostet dem dyrt i montørbesøg og anskaffelser. Andre kan ikke få skidtet til at virke – uanset hvor meget de tilkobler af grej. De har nemlig ikke fået at vide, at de uheldigvis befinder sig et sted, hvor der ikke er dækning. Og dækningsgraden er 97 procent, ikke 100. Dette forarger både Forbrugerrådet og en politiker, der var med i beslutningsprocessen bag forliget om at gøre TV2 til betalingskanal. Han er ikke ene om at huske, at det ikke blev diskuteret under forhandlingerne, men som ex-politiker føler han sig fri til at ytre kritikken. Det har aldrig været hensigten at afskære nogen fra at se TV2.*

*M.a.o. en helt banal forbrugerproblemstilling: Tusindvis af forbrugere har betalt for en vare, de ikke får. Når Boxer-kunderne, som slås med disse tekniske problemer, så ydermere oplever, at de ikke bliver behandlet seriøst af Boxers kundeservice, så stiger frustrationen. Dette afspejler sig i klagestrømmen til bl.a. Kontant. Efter flere gennemlæsninger af din klage kan jeg stadig ikke få øje på konkrete eksempler på Kontant-udsendelsens "skræmmende mange faktuelle fejl" og "vildledninger" – oven i købet i flertal. Vi bruger et forkert ord i en sekvens, hvor vi forklarer, hvordan TV2 er flyttet fra Mux1 til Mux3, da det bliver betalingskanal. Her viser vi et skilt, hvor vi betegner de licensfinansierede Mux1 og 2 som "gratis". I speaken siger vi public service-mux. Mere præcist burde der have stået licensfinansieret på skiltet. Begrundelsen var, at Mux 1 og 2 er "free-to-air" og kan ses af alle, uanset om de betaler den lovpligtige medielicens eller ej.*

*[...]*

*Forvirrer det dit billede af DR, at Kontant går til forsvar for Boxer-kundernes berettigede krav på at kunne se TV2? Det kunne man fristes til at tro, når kritikken ledsages af en karakteristik af DR som "public service kanal med ret til at tvangsudskrive licensregninger til danskerne". Prisen for licensen og fordelingen af den fastsættes mig bekendt af Folketinget.*

*[...]Kontant og de citerede kilder og forbrugere, der optræder i programmet, problematiserer ikke digitaliseringen. Udelukkende, at en lang række forbrugere med Boxer-abonnementet ikke er i stand til at se det tv, de blev lovet. Det forarger dem ydermere, at der af den månedlige betaling for abonnementet kun går 10 kr. til det økonomisk trængte TV2, mens der går 37 kr. til Boxer. Det er vel et legitimt synspunkt, som vi ikke kan klandres for at viderebringe."*

Den 18. marts replicerer [redacted] og fremhæver især fem forhold i sin fortsatte kritik. Han skriver bl.a.:

*"Hvis man læser dokumentet igennem så er det tydeligt at:*

- 1. Jeg har rejst en række konkrete klage punkter og du undlader at svare på flere af dem – hvorfor vil du ikke svare på min kritik i punktform*
- 2. Jeg gør opmærksom på at programmet vildleder seerne og du forsvarer at det er præmissen for programmet – Er det journalistisk forsvarligt at bygge et program på en fejlagtig præmis og så efterfølgende påstå at det var præmissen for programmet.*
- 3. Jeg kan se at du og din redaktion ikke ved at der er moms på en del mediedydelser i Danmark og når I påstår at Boxer stikker 37 kroner i lommen så er tallet 18,5 kroner – Hvorfor giver I ikke seerne adgang til de rigtige tal og hvorfor skal de tro at Boxer får meget mere end de rent faktisk får.*
- 4. Jeres forklaring om digitaliseringen i Danmark var misvisende og seerne får den opfattelse at digitalisering kun drejer sig om Boxer – I glemmer at fortælle en masse ting herunder at danskere der kun havde en MPEG2 box måtte skifte den ud efter den 11 januar hvis de vil nøjes med at se DR og andre "Free to Air" programmer.*
- 5. I glemmer at fortælle hvem der har fastsat reglerne for Boxer og I fortæller ikke om det politiske systems ansvar i denne sag – de synder som nogle politikere måske har gået påstår I er Boxers ansvar. Hvad med at stille de ansvarlige til regnskab for det de har gjort – jeres interview med Kulturministeren viste at præmissen for jeres program ikke var til stede. "*

Herefter svarer Kontants redaktør igen den 23. marts – denne gang i punktform over fire sider. Der er i hovedsagen tale om præciseringer og uddybninger i forhold til det første svar.

Efter at have modtaget dette endelige svar fra redaktionen bad [redacted] lytternes og seernes redaktør om at behandle sagen.

Jeg har nu gennemgået sagen og afleverer hermed min indstilling:

Jeg har valgt alene at tage stilling til de mest konkrete og væsentligste punkter i [redacted] lange mails:

Påstår udsendelsen, at Boxer har monopol på tv-signalet for TV 2?

[redacted] skriver: "I programmet påstår man at man efter den 11 januar kun kan se TV2 hvis man er kunde hos Boxer."

Der er intet belæg for denne kritik:

I *Kontant* siger værten bl.a. følgende om Boxers position på det danske tv-marked.  
*"For de 450.000 husstande med antenne, betyder det, at de er tvunget til at købe et abonnement hos Boxer, som har fået monopol på at sende TV2 til antennefolket."*  
Og senere i udsendelsen siges det igen:  
*"De danske politikere har altså givet Boxer monopol på at sende betalings-tv til folk med antenne."*

I udsendelsen påstås det således ikke, at Boxer har monopol på at sende TV2 til danskerne, men netop at Boxer har monopol på, at sende TV2 til danskere med antenne.

#### Påstår udsendelsen, at MUX 1 og 2 indeholder gratis kanaler i modsætning til MUX 3, 4 og 5?

☛ skriver: *"Når man i programmet gennemgår MUX systemet så påstår man at det er gratis at modtage DR – det er bestemt ikke tilfældet for her i landet skal man betale licens til DR."*

I *Kontants* forklaring af MUX-systemet bliver MUX 1 og 2 ganske rigtigt i en grafisk oversigt fremstillet som gratis i modsætning til de kommercielle kanaler i MUX 3, 4 og 5. Kanalerne i MUX 1 og 2 er ganske rigtigt licensfinansierede.

Kontants redaktør skriver herom i sit sidste svar:

*"Jeg har i mit første svar forklaret, at udsagnet gratis bygger på begrebet "free to air", men at vi rettelig burde have skrevet "licensfinansieret" på det anvendte skilt – det blev dog tydeligt sagt i speaken."*

Der er således tale om en mangel på præcision, der er blevet erkendt. Ud fra sammenhængen i udsendelsen er det dog usandsynligt, at nogle seere er blevet vildledt af teksten på skiltet. Der er derfor ikke grund til at foretage yderligere.

#### Bruges casen med Leif Bigum forkert?

● mener udsendelsens case vedr. Leif Bigum er urimeligt fremstillet, da der blot er tale om et problem, som er en naturlig konsekvens af teknologi-skiftet.

Kontants redaktør skriver herom bl.a.:

*"Bigum – som vi lader komme til orde med sin frustration, fordi han er typisk for de utroligt mange henvendelser, vi har fået på Kontant om netop dette problem - anlægger en økonomisk og markedsføringsmæssig betragtning. Han har ikke ved sit køb af Boxer-abonnementet fået andet at vide, end at det var nok. Dette var og er stadig budskabet fra Boxer, jf. vedhæftede Boxer-annonce fra dagspressen onsdag den 21.03: SOMMERHUS-READY, hvor der står: "Med Boxer kan du nemlig få TV2 overalt – også i sommerhuset. Det eneste, det kræver, er en almindelig antenne og Boxer-modtagerudstyr."*

Jeg er enig i redaktionens afvisning: Hele omdrejningspunktet i udsendelsen er netop de tusindvis af tilfælde, hvor Boxer ikke kan leve op til sin egen markedsføring.

Ser udsendelsen digitaliseringen som et problem?

● mener, at udsendelsen problematiserer den kendsgerning, at nye teknologiske fremskridt kræver nyt teknologisk udstyr.

Kritikken er ikke relevant.

Som fremhævet flere gange, er udsendelsens kritiske pointe netop, at det ikke fremgår af Boxers egne reklamer, at kundens antenneforhold spiller en stor rolle og kan fordyre adgangen til TV2 betragteligt. Det kritisable er således ikke, at nye teknologiske løsninger kræver nyt teknologisk udstyr, men at et væsentligt antal kunder ikke har følt sig ordentligt oplyst om de krav, der skal opfyldes for at modtage TV2 med Boxer.

Er brugen af Jørgen Poulsen udtryk for, at DR ikke har kunnet finde nogen aktive mediepolitikere, der ville udtale sig om sagen?

● kritiserer brugen af Jørgen Poulsen. Da denne var centralt placeret i forhandlingerne om TV 2-aftalen, har jeg intet grundlag for at kritisere, at han interviewes.

Får forbrugerrådets chefkonsulent Martin Salomon på urimelig vis mulighed for at gøre Boxer ansvarlig for en politisk beslutning.

● kritiserer Martin Salomons udtalelser.

DR er selvsagt i sin gode ret til at citere forbrugerrådets talsmand i sagen.

Salomons udtalelser i er i øvrigt klart rettet mod det samlede (politisk fastsatte) set-up.

Er interviewet med professor Knud Erik Skouby klippet uforsvarligt?

● kritiserer, at "... man vælger bevidst at klippe ham hårdt og man vælger at fejlfortolke ham således, at man i interviewet med Sten Ulf Jensen fra Boxer påstår, at TV 2's kvalitet er faldet efter den 11. januar."

Professor Knud Erik Skouby siger i udsendelsen:

*"Forskellen er, at det kommer frem på en anden måde og det er en anden organisation, der teknisk håndterer det og der bruger man så nogle andre frekvenser til at få signalerne frem. For nogen seere, kan det jo give det problem, at når man flytter fra nogle frekvenser, til nogle andre frekvenser, så er det på en eller anden måde noget andet man skal modtage. Og hvis ens antenne eller apparat ikke er parat til det, så kan man ikke se det. For nogen kan det også være sådan, at antenneforholdet – altså modtageforholdene – ændrer sig så meget, så ens antenne skal justeres. For nogen kan det faktisk godt betyde, at man skal have en ny antenne." Og senere:*

*"For nogen mennesker kan det betyde, at du skal gå fra en lille bitte antenne på skorstenen til, at den skal rage 10 meter op, hvis den skal ind under den her garanti."*

Endelig bruges Skouby i dette forløb:

*Vært: Men problemerne stopper slet ikke her. For da TV2 skifter plads fra MUX 1 til MUX 3, så bliver billedkvaliteten lige pludselig dårligere. Politikerne de kræver, at Boxer sender mange kanaler, og for at få plads til dem, er Boxer gået på kompromis med kvaliteten.*

*Knud Erik Skouby: Det betyder at billedkvaliteten alt andet lige er en ti procent ringere.*

*Interviewer: Så det er kvantitet frem for kvalitet?*

*Knud Erik Skouby: Jo, det kunne man godt sige. Det er det, på et eller andet plan, ja."*

Senere i udsendelse interviewer *Kontants* vært den adm. direktør for Boxer, Steen Ulf Jensen, og konfronterer ham med professorens udtalelse om billedkvaliteten.

*"Vært: En af de ting man heller ikke hører om i reklamen, det er at I sender dårligere billedkvalitet end tidligere. Det hører vi en ekspert i programmet slå fast. At billedkvaliteten er simpelthen blevet forringet efter I, om man så og sige, kom ind i billedet."*

*Adm. Direktør, Steen Ulf Jensen: Ja og grunden til, at vi ikke nævner det, det er, at det er forkert. Billedkvaliteten er nøjagtig lige så god. TV2's billedkvalitet er lige så god som den var før."*

Kontants redaktør skriver i sit endelige svar herom, at redaktionen inden udsendelsen tjekkede med Knud Erik Skouby, at der var dækning for den måde, hvorpå hans udtalelser blev gengivet.

Jeg har selv efterfølgende været i kontakt med Knud Erik Skouby herom. Det er min konklusion, at Knud Erik Skoubys udtalelser er blevet gengivet i forsimplet form i udsendelsen. Den forringelse på 10 pct. der omtales, er den tekniske kvalitet "på grænsen" – altså ved et dårligt signal. Det skyldes, at der anvendes en svagere "code rate" i MUX3 end i MUX1. Imidlertid vil flertallet ikke opleve en forringet billedkvalitet.

Min konklusion er, at der ikke er tale om en uforvarselig gengivelse i udsendelsen. Professors Skoubys udtalelser er ganske rigtigt gengivet i forsimplet form, men i en gengivelse af teknisk svære emner, er det uundgåeligt, at der sker forenkling under formidlingen.

Jeg lægger her vægt på, at udsendelsens fokus netop var de seere, der havde et dårligt signal, samt at Boxers direktør i udsendelsen – jf. ovenfor - får mulighed for at svare på dette punkt. Professor Skouby har heller ikke bedt DR ændre fremstillingen i udsendelsen.

#### Er gengivelsen af indtægtfordelingen mellem TV2 og Boxer misvisende?

■ skriver i sin replik til *Kontants* redaktør: "Jeg kan se at du og din redaktion ikke ved at der er moms på en del mediedelser i Danmark og når I påstår at Boxer stikker 37



*kroner i lommen så er tallet 18,5 kroner – Hvorfor giver I ikke seerne adgang til de rigtige tal og hvorfor skal de tro at Boxer får meget mere end de rent faktisk får.”* Redaktionen henviser her blot til, at det er sædvane ikke at fratække moms, når der opgives priser i programmet.

Svaret er ikke tilstrækkeligt. [REDACTED] har en pointe, når han kritiserer udsendelsens fremstilling af, at TV 2 får 10 kr. mens 37 kr. går til Boxer. Der er tale om et forsimplet og usikkert regnestykke. Det skal dog tilføjes, at [REDACTED] egen beregning med 18,5 kroner ikke giver mening på de anførte præmisser.

Problemet er imidlertid, at hele prissætningen er kompliceret og svært gennemskuelig. Udover den pris som Kontant har regnet videre på, findes der en række andre - herunder nogle, hvor der med længere bindingsperioder opnås lavere månedspriser i kampagneperioden.

Det af Kontant konstruerede regnestykke præsenteres i udsendelsen for den ansvarlige minister, kulturminister Uffe Elbæk (R). Han spørges om det er tilfredsstillende "... at Boxer får næste fire gange så meget i posen som TV 2, hver gang en dansker betaler ...". Det uddybes lige efter af studieværten, der omtaler, at der går 37 kr. "... i Boxers kasse", når der går 10 kr. i TV 2's.

Ministeren godtager i interviewet denne fremstilling og forklarer, hvorfor han ikke har indsigelser mod en sådan fordeling.

Hvis man tog højde for, at der af de 47 kr. skal betales 9,40 kroner i moms, vil det – alt andet lige – give næsten tre gange så meget til Boxer som til TV 2.

Det havde været at foretrække, hvis Kontant havde fremlagt sit regnestykke tydeligere og med understregning af usikkerheden. Til det samlede billede hører imidlertid:

- Beregningen forelægges den ansvarlige minister, der får mulighed for at kommentere den.
- Der tale om et område, der ikke er fuldt transparent. Boxers faktiske andel af et gennemsnitligt abonnement er ikke et offentligt tilgængeligt tal. Derfor er man henvist til skøn, som det redaktionen havde beregnet.
- Den fremlagte kritik rykker ikke afgørende ved den kritiske præmis
- Boxer har ikke klaget til DR over fremstillingen.

Ud fra en samlet vurdering ligger redaktionens fremstilling derfor indenfor det forsvarlige.

## Konklusion

[REDACTED] kritik kan i hovedsagen afvises, alene fordi [REDACTED] fejlfortolker udsendelsens præmis og tillægger udsendelsen et indhold, den vitterligt ikke har.

I udsendelsens fremstilling anvendes et par forenklinger og en skarp redigering af en ekspertudtalelse. Efter en nærmere gennemgang heraf er det min konklusion, at disse forenklinger og den skarpe vinkling ligger indenfor rammerne af det redaktionelt forsvarlige.

Jeg indstiller derfor, at klagen afvises.

Jacob Møllerup, den 25. april 2012