

Advokat (H)
Michael Christiani Havemann
Frederiksberggade 2, 4
1459 København K.

mch@advo.dk

GENERALDIREKTØREN

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

Maria Rørbye Rønn
D +45 3520 3628
E mrr@dr.dk
2. januar 2015

Kære Michael Christiani Havemann,

I forlængelse af din kritik og dine klager over magasinet Kontant den 6. november 2014 på DR1, har du den 3. december (med en tilføjelse den 8. december) 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 Niels Hagen Rasmussen
Direktør Anne-Marie Dohm
Jurachef Peter Skov
Etikchef Inger Bach

Indstilling fra lytternes og seernes redaktør
Klage over Kontant på DR1 den 13. november 2014

Den 13. november 2014 sendte DR1 *Kontant: En tikkende bombe under gulvet*. I programteksten hedder det:

"En familie i Vordingborg er strandet i en sag om erstatning for skjulte fejl og mangler ved deres hus. Nu sætter Kontant bygge- og forsikringseksperter på sagen - og de gør chokerende opdagelser. Så hvad siger forsikringsseksperterne nu? Kontant går tæt på branchens hurtigst voksende selskab for ejerskifteforsikringer."

På vegne af Dansk Boligforsikring (DBF) har advokat Michael Christiani Havemann (MCH) klaget til DR over udsendelsen i flere omgange. Udover den løbende dialog med redaktionen under forberedelsen af programmet fremsendte MCH den 3. november en længere redegørelse til DR's generaldirektør og gjorde opmærksom på de fejl han antog, at udsendelsen ville rumme. Efter udsendelsen rejste MCH på vegne af sin klient den 20. november et krav om et længere genmæle. Det blev afvist af DR senere samme dag.

Den 24. november rettede MCH herefter henvendelse til lytternes og seernes redaktør og bad om en vurdering af tre forhold, som han fandt kritisable i forbindelse med udsendelsen:

- Urimelige brug af og eksponering af firmaet Ejerskiftehjælpen som eksperter
- Forkert gengivelse af Ejerskiftehjælpens vurdering og anbefalinger
- Urimelig gengivelse af DBF's andel af ankenævnsager

Lytternes og seernes redaktør bad (jf. sædvanlig praksis) i første omgang redaktionen om at svare på spørgsmål og kritik. Det skete den 3. december, hvor redaktionen afviste kritikken og bl.a. skrev:

"Der anføres i henvendelsen at Ejerskiftehjælpen opnår et omfang af omtale, som der ifølge dig ikke er redaktionelt belæg for. Vi er ikke enige i dette. Ejerskiftehjælpen og de to rådgivere er i programmet præsenteret på en måde, der synliggør deres faglige baggrund og motivation for at udføre opgaven. Det er oplysninger, som vi finder relevante for seerne og som samtidig synliggør firmaets interesser. DR beskyldes endvidere for ikke at have videregivet korrekte oplysninger omkring skadesbehandlingen af huset i Vordingborg."

Dette afviser vi også. Vi har redegjort for de to løsninger, som der ud fra den nuværende viden om skaden, er i tale som løsningsmuligheder og argumenterne for disse. Vi har redegjort for forløbet omkring skadesbehandlingen og vi har ikke på noget tidspunkt i programmet sagt, at Dansk Boligforsikring (DBF) har brudt nogle regler."

"I programmet bruger vi brancheforeningen Forsikring & Pensions tal for henholdsvis markedsandel og andel af klager til ankenævnet. Det er branchens opgørelse og den eneste af slagsen. DBF har tidligere overfor DR gjort gældende, at de ikke finder tallene retvisende. Deres primære argument var, at eftersom DBF har en meget høj andel af nytegnede forsikringer og at deres erfaring er, at hovedparten af klager ligger i det første år efter overtagelse af huset, så er det naturligt, at de har en højere klageprocent end andre selskaber. Vi har i programmet redegjort for dette argument. Vi har foreholdt argumentet for Pension & Forsikring der ikke er enige med DBF. Dette fremgår også af programmet. I slutningen af programmet fortæller vi, at DBF stadig ikke er enige i opgørelsesmetoden og at Forsikring & Pension nu på DBFs opfordring har indbudt medlemmerne til et møde, hvor DBF får mulighed for at redegøre for deres holdning."

Samme dag bad MCH lytternes og seernes redaktør om at behandle sagen og skrev bl.a.:

"Jeg opfatter svaret som udtryk for den tilsyneladende helt faste praksis hos DR med ikke at kunne/ville erkende kvalitetsproblemer med sine produktioner. Efter min opfattelse er det, der er afgørende for denne vurdering, hvad helt almindelige seere uden forudgående indsigt opfatter som formidlet ved programmet. Det er også sådan vurderingen skal foregå efter retspraksis. Og denne almindelige seer har efter min opfattelse ikke opfattet de forhold jeg har anført. Budskabet er ikke kommunikeret på en tydelig, loyal og afbalanceret måde, således som du øjensynlig mener. Efter min opfattelse helt som da DR i et flerårigt forløb afviste, at det såkaldte dokumentarprogram "når lægen ved bedst" indeholdt kritik af Rigshospitalet og overlæge Jens Benn Sørensen.... Med nærværende klager jeg derfor hermed til seernes redaktør og beder således om Jacob Møllerups stillingtagen."

Henvendelsen den 24. november var ikke formelt formuleret som en klage (hvilket redaktionen også henviser til i sit svar). Da indholdet imidlertid indlysende har karakter af en programklage og da MCH selv bruger ordet klage i mailen af 3. december har jeg valgt at behandle den som en formel klage.

MCH har yderligere uddybet flere pointer i en mail af 8. december hvor han bl.a. skriver:

"Ved vurderingen af udsendelsen mener jeg, at du må tage "KONTANT-konceptet" i betragtning. Dette gælder i særlig grad for spørgsmålet om, hvorvidt de omstændigheder, der taler for min klient og imod programmets kritik, er formidlet på en afbalanceret og passende tydelig/forståelig måde, så den enkelte "typiske/normale seer", der er uden forudgående indsigt i emne, har forstået disse forhold.

Det er jo bla. andet i sagen om "Når lægen ved bedst" fastslået, at udeladelser og ikke tydelig kommunikation skal indgå i bedømmelsen. Der er med KONTANT-konceptet endog ikke tale om sædvanlig - tilstræbt objektiv - journalistisk dækning af et emne, men om et programkoncept, hvor journalisten ikke blot er watchdog, men tillige selvudnævnt dommer, der har taget stilling på seernes vegne."

Afslutningsvis hedder det:

"I en sådan kontekst, der jo også efter et betydeligt antal programmer i genren er kendt for seerne, må der kræves en særlig høj grad af tydelighed om omstændigheder, der taler imod programmets præmis - selvom journalisterne ikke ønsker at sympatien svinger. Jeg har i øvrigt temmelig svært ved at se, at det programkoncept over hovedet kan rummes inden for DR's proklamerede etiske regler og public service-forpligtelserne, men det stiller i hvert fald meget strenge krav.

Og det er efter min opfattelse ikke tilnærmelsesvis tydeligt nok kommunikeret:

At Ejerskiftehjælpen.dk er partisk

At Ejerskiftehjælpen har ydet en meget omfattende arbejdsindsats på DR's anmodning vederlagsfrit, hvilket jo kun kan begrundes i reklameværdien af eksponeringen

At Ejerskiftehjælpen.dk rent faktisk har oplyst til DR, at DBF ikke har gjort noget forkert

At Ejerskiftehjælpen.dk er enig i, at den løsning DBF har tilbudt er i overensstemmelse med og til rigtig/korrekt opfyldelse af den indgåede forsikringsaftale (ens for alle selskaber)

At DBF har overordentlig valide indsigelser imod den forsikringstekniske ankestatistik."

Herværende klagesvar omfatter alene indholdet i de nævnte henvendelser fra MCH til lytternes og seernes redaktør den 24. november, den 3. december og den 8. december.

Jeg har nu gennemgået sagen og afleverer hermed min indstilling:

Som det er fremgået af sagsfremstillingen er der tre hovedelementer i klagesagen.

1. Var det uforsvarligt at bruge Ejerskiftehjælpen som eksperter og blev firmaet eksponeret urimeligt meget?

MCH mener, at brugen af Ejerskiftehjælpen *"reelt er skjult reklame"* for selskabet, da der ikke er nogen redaktionel begrundelse for karakteren og omfanget af omtalen.

Yderligere anfører MCH, at Ejerskiftehjælpen har en åbenbar egeninteresse i sagen, og at DR derfor burde have udvist *".. en dertil hørende kildekritisk tilgang til Ejerskiftehjælpens udtalelser"*.

Den ansvarlige redaktionschef henviser i sin afvisning til, at Ejerskiftehjælpen netop i programmet præsenteres på en måde, der *".. synliggør deres faglige baggrund og motivation for at udføre opgaven."*

Min kommentar:

Det kan i sagens natur ikke undgås, at eksperter der bruges af DR kan få en eksponering, der kan vise sig at blive en fordel for dem kommercielt eller karrieremæssigt.

For DR's beslutning er det afgørende, at der er en klar redaktionel begrundelse for at bruge dem i programmet og at der ikke foreligger skjult reklame.

I DRs ETIK fremhæves yderligere (se s. 20):

"DR skal være kritisk i forhold til at give medvirkende autoritet ved at bruge betegnelsen "ekspert". Præsenter i stedet medvirkende med relevante oplysninger om deres faglige baggrund, stilling, tillidsposter eller personlige holdninger. Så har brugerne selv mulighed for at vurdere vedkommendes udsagn, analyser eller kommentarer."

I starten af udsendelsen den 13. november er der en tydelig præsentation af de to sagkyndige fra Ejerskiftehjælpen og deres baggrund for at vurdere den konkrete sag. Det forklares herunder, hvad firmaets forretningsgrundlag er.

Jeg har ikke noget grundlag for at betvivle, at Ejerskiftehjælpen har den påståede faglige kompetence. I det konkrete sagsforløb er der endvidere ingen tegn på, at deres udsagn skulle have været useriøse. Hertil kommer, at det undervejs har været muligt at sammenholde deres vurderinger med rapporter fra Teknologisk Institut og med kendelsen fra Ankenævnet.

På denne baggrund har jeg intet grundlag for at kritisere, at udsendelsen har trukket på sagkyndige udsagn fra Ejerskiftehjælpen. Med den klare redaktionelle begrundelse er der heller intet grundlag for at betegne deres medvirken som skjult reklame.

2. Er Ejerskiftehjælpens vurderinger og anbefalinger gengivet forkert i udsendelsen?

MCH hævder i klagen, at udsendelsen på centrale punkter ikke gengiver Ejerskiftehjælpen korrekt. MCH henviser her bl.a. til, at Ejerskiftehjælpen den 5. november skriver til DBF, at *"DBF sådan set ikke har gjort noget forkert i sagen"* og at de senere den 19. november skriver til MCH *".. at den membranløsning som DBF har tilbudt, er i overensstemmelse med den indgåede forsikringsaftale."* Den ansvarlige redaktionschef skriver i sin afvisning af denne del af klagen, at DR blot har redegjort for forløbet og at man ikke har hævdet, at DBF har brudt nogen regler.

Min kommentar:

Udsendelsen giver et indblik i de problemer, man som forsikringstager kan komme i, når man selv skal løfte bevisbyrden. Det er relevant forbrugerinformation at give et indblik i, hvordan denne type forsikringer fungerer.

Sidst i udsendelsen beskrives uenigheden om, hvorvidt den af DBF tilbudte membranløsning vil være forsvarlig og holdbar. Ejerskiftehjælpen råder her familien til at kræve en garantiperiode på mindst ti år.

Jeg har gennemgået korrespondancen med Ejerskiftehjælpen om disse vurderinger. Der er ingen tegn på, at Ejerskiftehjælpens vurderinger er blevet gengivet misvisende i udsendelsen.

Senest har man rådgivet familien til at få gennemført et syn og skøn i forhold til både membranløsningen og problemerne andre steder i huset.

3. Er der i udsendelsen en urimelig gengivelse af DBF's andel af ankenævnsager?

I udsendelsen forklares det med udgangspunkt i tal fra ankenævnet, at DBF har *"30 procent af klagerne men kun 16 procent af markedet"*.

MCH skriver i sin klage, at hans klient anser opgørelsen for vildledende. MCH henviser til, at DBF de seneste år har haft en særlig stor andel af de nytegnede forsikringer.

Den ansvarlige redaktionschef har heroverfor forklaret, at man har brugt brancheforeningens opgørelsesmetode, men at man samtidig har redegjort for indsigelsen fra DBF.

Min kommentar:

Der er flere gange i udsendelsen redegjort for indsigelsen fra DBF og det forklares afslutningsvis, at DBF har taget sagen op med brancheforeningen Forsikring & Pension.

Jeg har ikke grundlag for at kritisere, at udsendelsen bruger brancheforeningens statistik, når man samtidig gør tydeligt opmærksom på indsigelsen fra DBF.

Konklusion og sammenfatning.

Den 13. november 2014 bragte Kontant på DR1 udsendelsen "*En tikkende bombe under gulvet.*"

Efterfølgende klagede Dansk Boligforsikring (DBF) ved advokat Michael Christiani Havemann over udsendelsen. Man kritiserede brugen af sagkyndige fra firmaet Ejerskiftehjælpen og fandt samtidig, at deres konklusioner var gengivet forkert. Samtidig klagede man over gengivelsen af en ankenævnstatistik, der viste, at DBF havde relativt mange klagesager.

Der er ikke i gennemgangen af sagen fundet grundlag for at betvivle Ejerskiftehjælpens faglighed og der er ingen tegn på, at de er blevet forkert gengivet i udsendelsen. Den omtalte forsikrings sag er endnu ikke afsluttet og den berørte familie har senest anmodet om et syn og skøn. Når sagen finder sin endelige løsning, bør DR på relevant vis informere om udfaldet.

Vedrørende tallene fra Ankenævnet forklarer udsendelsen meget omhyggeligt, at den officielle statistik viser, at DBF har en overandel af ankenævns sager. Den forklarer samtidig, at DBF anfægter regnemethoden og har klaget over den til brancheorganisationen Forsikring & Pension. På baggrund af den grundige redegørelse for de modstridende vurderinger er der ikke grundlag for at kritisere udsendelsens fremstilling. Hvis DBF skulle få medhold i diskussionen i brancheorganisationen, bør DR på relevant vis informere herom. Det indstilles på denne baggrund, at alle tre klager afvises.

Jacob Møllerup, den 30. december 2014

