

**GENERALDIREKTØREN**

Maria Rørbye Rønn

DR Byen

Emil Holms Kanal 20

DK - 0999 København C

T +45 3520 3040

[www.dr.dk](http://www.dr.dk)

31. august 2020

Kære

Du har den 7. august 2020 klaget over en artikel på [dr.dk](http://dr.dk) omhandlende SAS. Efter at redaktionen afviste din kritik, 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

Konst. underdirektør Lasse Ring Christensen, GD Stab

Redaktionschef Mikkel Worsøe Andersen, DR NAD

Seniorkonsulent Mikkel Vincentz Pedersen, LSR

Chefkonsulent Marianne Juul, DR NAD

## Gennemgang af sagen

Den 7. august 2020 skriver \_\_\_\_\_ (herefter benævnt 'Klager') til Lytternes og seernes redaktør (herefter benævnt 'LSR'):

*"Kære Jesper Termansen*

*Jeg skriver til dig angående en artikelserie på tværs af platform omkring den hetz DR bedriver mod SAS. Dette er at betragte som en klage over mangel på journalistisk kvalitet i DRs erhvervsredaktion – specifikt omkring sagen vedr SAS og billetrefusion. Jeg har forsøgt at tage kontakt til Mikkel Andersen, som desværre ikke tager kritikken til efterretning. Jeg forventer ikke at man bøje sig i støvet for kritik – men jeg forventer konstruktiv modtagelse. Noget som Mikkel Andersen desværre synes ude af stand til.*

*For at repetere ankepunkter til jeres artikelserie:*

1. *Den refereres gentagne gange og i flere artikler til en mail fra SAS – der kun medtages i meget begrænset omfang. Desuagtet at mail i sin helhed mildt sagt har betydning for forståelsen af sagen. Det er at forholde væsentlige fakta for modtagerne af historien. At Mikkel Andersen ikke synes det er et problem – er et problem.*
2. *DR lægger i tonen op til at flybilletter aldrig kan refunderes – men hvis journalisterne i Mikkel Andersens afdeling havde bare minimal indsigt i området så vil de vide at du ALTID (også uden corona) kan en flybillet og få et beløb refunderet. Størrelsen af beløbet eller andelen afhænger af hvilken billettype du har købt. På det helt dyre billettyper i alle flyets klasser kan du få hele beløbet retur. På de helt billige kan du kun få skatter og afgifter retur. Hvorfor fortæller DR ikke det?*
3. *Jeg har selv modtaget det ifølge DR så famøse brev – og det er relativt klart hvad betingelserne er. Der står INTET sted at man vil få det fulde beløb refunderet. Der står at såfremt flyet er aflyst kan du få billetter refunderet. Men der står jo ikke at flyet af aflyst – hvis de pågældende mennesker have ulejlighet sig med på 3-4 klik at undersøge om flyer var aflyst, så kunne de foretage et lidt mere belyst valg. DR insisterer på ikke at stille et eneste kritisk spørgsmål til "de hundredevis af henvendelser". Hvorfor? Mikkel Andersen insisterer på at mængder af henvendelser gør sagen til et ubestrideligt faktum.*
4. *5. At SAS har fået statstilskud er "i Mikkel Andersens øjne" en god grund til at fremhæve sagen yderligere. Okay, så selv om Mikkel Andersen og hans journalister ikke har formået at bedrive selv den mest grundlæggende research, så er det her tydeligt at det er Mikkel Andersen egen dagsorden der skal fremhæves. Hvad der er fakta og hvad der er god journalistik er desværre helt sekundært. Gad vide om Mikkel Andersen eller hans omgangskreds er blevet berørt af SAS aflysninger og han derved bedriver en 3. rangs journalistisk vendetta?*

Kære Jesper Termansen

Dette er desværre et eklatant eksempel på at man ikke tager helt grundlæggende journalistiske principper i anvendelse hos DR.

HVORFOR insisterer Mikkel Andersen på at bedrive så ensidigt journalistik?

HVORFOR bliver der ikke stillet et eneste reelt kritisk spørgsmål til de "stakkels" rejsende?

Det er simpelthen for nemt, for unuanceret og er med til at undergrave tilliden til en ellers stolt institution.

Min klage går helt konkret på dette eksempel – men historien omkring skatteyderbetalt fertilitetsbehandling på barn nr 2 er et andet eksempel på at DR at bedriver journalistik fra allernederste hylde.

Med knap så venlig hilsen"

Lytternes og seernes redaktør svarer Klager d. 10. august 2020:

"Kære

Jeg har modtaget din korrespondance med DR, hvor du nok engang klager over DR's svar. I DR kan man anke et svar til mig, hvis man ikke er tilfreds med det svar, som en DR-chef har givet i første instans. Det opfatter jeg at du hermed gør, og jeg vil behandle din sag. Måtte du være af en anden opfattelse og ikke ønsker sagen anket, må du gerne skrive snarest og meddele det.

Den videre proces er, at jeg gennemgår sagen og træffer en afgørelse. Den indstiller jeg til DR's generaldirektør, som har det endelige ord. Hun kan støtte min konklusion, eller hun kan drage sin egen. Under alle omstændigheder vil det være generaldirektøren, der meddeler dig svaret i din ankesag.

Når sagen er afsluttet, bliver den offentliggjort på dr.dk, dog vil du som klager være anonymiseret. Mails vil indgå i sagsfremstillingen. Sagen vil være ledsaget af en artikel, der omtaler hovedpunkterne."

### **Klagers første henvendelse og DR's svar til Klager**

Klager skriver til DR via DR's klagesystem d. 5. august 2020:

"Kære DR

I kører hvad der bedst kan betegnes som en hetz mod SAS lavet af det der kun kan være journalister fra allernederste hylde. Der mangler helt grundlæggende viden og research på området.

1. Den mail der refereres til i artiklen er ikke medtaget i sin helhed og man kan derfor ikke danne sig et indtryk. Hvilke fakta vil DR gerne skjule?

2. Du kan ALTID (også uden corona) aflyse en flybillet og få et beløb refunderet.

Størrelsen af beløbet eller andelen afhænger af hvilken billettype du har købt. På det helt

dyre billettyper i alle flyets klasser kan du få hele beløbet retur. På de helt billige kan du kun få skatter og afgifter retur. Hvorfor fortæller DR ikke det?

3. Har selv modtaget den pågældende mail og der linkes klart til at betingelserne. Der står INTET sted at man vil få det fulde beløb refunderet. INTET sted. Hvorfor ulejlig DR sig ikke med at fortælle dette?

4. Der er klart forbrugernes egen forpligtigelse til at orientere sig. Gider du ikke dette og laver den lette løsning, så går det en gang imellem galt. Hvorfor insisterer DR på at gøre dem der ikke vil forstå betingelserne for helt almindelig forbrugeradfærd til ofre?

5. At SAS har fået statstilskud i en svær situation har intet med det at gøre. Hvorfor er det relevant at fortælle her. Er det fordi DR vil vække forargelsen?

Helt grundlæggende hvorfor er det at DR så ofte falder i fælden og fortæller de nemme "ekstrabladshistorier" historier. Hvorfor er det der mangler helt almindelig grundlæggende journalistisk research? Her endda på et ret banalt område. Hvorfor er det at DR ikke tør stille de lidt vanskelige spørgsmål. "Hvorfor læste i ikke mailen ordentligt? Hvorfor satte i jer ikke ind i tingene? Hvorfor tager i ikke ansvar for egne handlinger som voksne forbrugere?"

Afslutningsvis kunne jeg jo spørge hvorfor jeg skal vedblive med at betale til journalistik fra allernederste kvalitetshylde? I modsætning til de SAS kunder i åh så gerne vil gøre til ofre - så har jeg ikke noget valg. Jeg får Okr tilbage fra DR."

DR svarede Klager på Klagers henvendelse pr. 6. august 2020, hvor redaktionschef for erhverv, økonomi, viden og teknologi i DR Nyheder, Aktualitet og Distrikter, Mikkel Worsøe Andersen, skriver til Klager:

"Kære

Tak for din henvendelse. Det er vigtigt for os, at vores dækning kan tåle at blive kritiseret og at vi gør os umage med at være afbalancerede og korrekte i det, vi laver. Det er den måde, vi sikrer vores troværdighed.

Jeg er dog ikke enig i din kritik, selvom det selvfølgelig ærgrer os, at du ikke mener, vi lever op til grundlæggende journalistiske standarder. Vi har vurderet det væsentligt at bringe sagen op, når så mange SAS-kunder har en dårlig oplevelse med SAS under corona-krisen. Det mener en række politikere også.

Her er svar på dine spørgsmål:

- 1) Vi forsøger ikke at skjule noget, men har udeladt den del af mailen, hvor man tilbydes voucher og ombooking gebyrfrit, da det er vores vurdering, at det er tilstrækkeligt at nævne i brødteksten i artiklen.
- 2) Det er rigtigt, at omfanget af din refusion afhænger af din billettype – når du selv afbestiller dine billetter. Men pointen her er jo netop, at flyene blev aflyst, hvorved fælles EU-regler giver mulighed for fuld refusion. Kernen i historien er, at kunderne og SAS er uenige om, hvem der aflyste først.
- 3) Som det fremgår af artiklen (<https://www.dr.dk/nyheder/penge/kunder-foeler-sig-snydt-af-sas-spist-af-med-skatter-og-afgifter>) har man en tredje mulighed i mailen, hvor der står 'other options'. Denne leder ind til en side, hvor man kan søge fuld refusion,

hvis flyet er aflyst. Hvis man så har tolket mailen som en aflysning, er mange kunder fortsat i den tro, at de ville få fuld refusion. Vi påstår ikke, at alle har misforstået dette. Men vi kan konstatere, at mange har misforstået dette, og det, mener vi, er relevant at videre bringe.

4) Vi har fået hundredvis af henvendelser fra passagerer, som har en oplevelse af at være blevet snydt – ikke kun med den omtalte mail. Som det også er nævnt i vores øvrige dækning. I forhold til de personer, der stiller op i vores dækning, har vi også spurgt dem, om de ikke selv bærer et ansvar for ikke at have fået det fulde beløb.

5) Det er i mine øjne relevant at stille spørgsmålet om betydningen af, at SAS er delvist statsejet, og at skatteyderne efter planen senere på måneden skyder over fire mia kr ind i selskabet. Det findes der så flere forskellige og nuancerede svar på.

Endnu engang tak for din henvendelse. Du ønskes en fortsat god dag.

Venlig hilsen

Mikkel Worsøe Andersen"

### **Indstilling fra lytternes og seernes redaktør**

Jeg kan konstatere, at DR svarer Klager dagen efter Klagers henvendelse, og at DR's svar forholder sig til Klagers kritik. I henhold til DR's etiske retningslinjer kapitel 24 skal DR svare hurtigt og venligt på alle henvendelser. Det er sket her. Ifølge DR's etiske retningslinjer er det desuden den ansvarlige chef eller dennes stedfortræder, der skal besvare klagen.

DR's besvarelse og håndtering af klagen er sket i overensstemmelse med DR's etiske retningslinjer.

Klager omtaler i sin henvendelse til LSR en "hetz DR bedriver mod SAS" og en klage over "mangel på journalistisk kvalitet – specifikt omkring sagen vedr. SAS og billetrefusion". Klager rejser i sin henvendelse til LSR fire punkter samt to spørgsmål/påstande. LSR behandler derfor samlet set seks påstande i denne ankesag. Ankesagen forholder sig til den konkrete artikel på dr.dk, som klager omtaler: <https://www.dr.dk/nyheder/penge/kunder-foeler-sig-snydt-af-sas-spist-af-med-skatter-og-afgifter>.

Klagers påstande:

1. At en mail fra SAS medtages i begrænset omfang i artiklen af DR, og at mailens fulde ordlyd er af betydning for sagen og dermed at "Det er at forholde væsentlige fakta for modtagerne af historien." Klager mener tillige, at det er et problem, at redaktionschef MWA ikke synes, at "det er et problem". Dette klagepunkt omhandler derfor påstand fra Klager om manglende eller mangelfuld dokumentation.

2. Klager stiller spørgsmålet, hvorfor DR i artiklen ikke fortæller om detaljerede forhold vedr. refundering af flybilletter. Og at dette er et problem. Dette klagepunkt omhandler derfor påstande om mangelfuld information/fejlagte oplysninger.

3. Klager mener ikke, at DR er kritiske nok i deres dækning. Klager skriver blandt andet: *"DR insisterer på ikke at stille et eneste kritisk spørgsmål til "de hundredevis af henvendelser". Hvorfor?"*

Dette klagepunkt omhandler påstande om manglende kritisk dækning.

4. At DR – og redaktionschef MWA – fremsætter egen dagsorden og bedriver en vendetta mod SAS. Klager skriver blandt andet: *"Gad vide om Mikkel Andersen eller hans omgangskreds er blevet berørt af SAS aflysninger og han derved bedriver en 3. rangs journalistisk vendetta?"*. Dette klagepunkt omhandler DR's værdier og regler for fairness.

5. Klager spørger tillige *"HVORFOR insisterer Mikkel Andersen på at bedrive så ensidigt journalistik?"*

6. Klager spørger tillige *"HVORFOR bliver der ikke stillet et eneste reelt kritisk spørgsmål til de "stakkels" rejsende?"*

Det er LSR's opgave at vurdere hvorvidt DR's etiske retningslinjer er overholdt. DR's etik er baseret på DR's værdier herunder troværdighed, uafhængighed og alsidighed. Ifølge DR's etiske retningslinjer skal DR's medarbejdere derfor altid først og fremmest lade sig styre af disse værdier. Det fremgår også her, at DR lægger afgørende vægt på grundig research, hæderlighed og ordentlighed i programarbejdet. DR taler ikke mod bedre vidende og har ikke skjulte dagsordner. DR tager aldrig hensyn til eller lader sig styre af økonomiske eller politiske særinteresser. Der må ikke kunne rejses berettiget tvivl om DR, produktionernes eller medarbejdernes integritet. Desuden skal DR være fair over for alle parter, holdninger og synspunkter gennem en upartisk og kritisk journalistik. Og ifølge DR's etiske retningslinjer favoriserer DR ikke bestemte samarbejdspartnere eller interesser.

Ifølge DR's etiske retningslinjer kapitel 4 er det *"afgørende for DR's troværdighed, at medarbejderne forholder sig kritisk over for alle kilder."*

Det påpeges også, at *"Samtidig er det vigtigt for DR at leve op til rollen som "offentlighedens vagthund".*

Gennemgang af klagepunkter:

#### **Ad. 1**

Klager hævder, at den mail, som er omdrejningspunktet i artiklen om kundernes oplevelser med SAS, kun medtages i begrænset omfang i artiklen og at mailens fulde ordlyd er af betydning for sagen og derfor burde være optrykt. Klager skriver at *"Det er at forholde væsentlige fakta for modtagerne af historien."*

I DR's etiske retningslinjer kapitel 1 om fairness og forelæggelse står der, at *"DR refererer loyalt alle relevante parters synspunkter. Der må ikke udelades argumenter og oplysninger af betydning."*

Det er ikke et krav i DR's etiske retningslinjer, at skriftlige kilder skal optrykkes i fuld længde. Indholdet i mailen fra SAS beskrives i artiklens tekst. Således også den del af

mailen fra SAS, hvor man tilbyder kunderne voucher og ombytning. Det er ikke et brud på DR's etiske retningslinjer ikke at optrykke hele skriftlige kilder. Mailen fra SAS bliver fyldestgørende gengivet i tekst og billede i artiklen, og det er LSR's vurdering, at væsentlige fakta ikke er udeladt i forhold for historiens balance og dokumentation. Således bliver SAS spurgt til ordlyden i forhold til mails til kunderne og får lov at forklare, at der ikke er tale om aflysninger, men derimod et tilbud fra SAS om ombooking eller en voucher. SAS kommer til genmæle i tilstrækkeligt omfang til at præsentere sin side af historien.

Klager mener tillige at det er et problem, at MWA ikke synes, at de påstande som Klager rejser "(det) er et problem". Det er den ansvarlige redaktionschefs opgave at svare på klager fra brugerne. Det er ikke en overtrædelse at DR's etiske retningslinjer, hvis en DR-chef ikke er enig med Klagers påstande. Det skal her påpeges, at DR har svaret rettidigt og i svaret til Klager forholder sig til Klagers kritik.

Klager får ikke medhold i dette punkt.

#### Ad. 2.

Klager stiller i sin klage spørgsmålet, hvorfor DR ikke fortæller om yderligere forhold (som Klager opremser) vedr. refundering af flybilletter.

Det er DR's redaktionelle valg at udvælge hvilke oplysninger, der er nødvendige for den journalistiske historie. Det er derfor i sig selv ikke en overtrædelse af DR's etiske retningslinjer at udvælge hvilke fakta, der skal med i artiklen, så længe det sker på fair og balanceret måde. Klager påstår at DR "lægger i tonen op til at flybilletter aldrig kan refunderes". LSR kan ikke finde belæg for en sådan "tone i artiklen". LSR bemærker, at DR forlægger SAS den kritik der rejses i artiklen og SAS's talsperson Kristian de Place Gamborg Hansen udtaler sig til citat flere steder i artiklen og kommenterer her blandt andet omtalte mail og forhold vedrørende aflysningen af flyvninger. Det er LSR's vurdering, at der er ikke udeladt vigtige informationer i artiklen, som Klager påstår. Desuden bemærker LSR, at artiklen rummer en fakta-boks, der beskriver reglerne på området ("Fakta: Sådan er dine rettigheder").

Klager får ikke medhold i dette punkt.

#### Ad. 3.

Klager mener ikke, at DR er kritiske nok i deres dækning. Klager skriver: "DR insisterer på ikke at stille et eneste kritisk spørgsmål til 'de hundredevis af henvendelser'. Hvorfor?". Dette klagepunkt omhandler påstande om manglende kritisk dækning. DR kunne have valgt at spørge mere eksplicit og kritisk til de to cases, som optræder i historien i forhold til deres eget reaktionsmønster på mailen fra SAS. Men af teksten fremgår det tydeligt, at SAS var uenig i de to kunders opfattelse af, at der var tale om aflysninger. Endvidere udtaler vicedirektør i Forbrugerrådet, Vagn Jelsøe, at SAS ikke vildledte, men var for uklar i kommunikationen med kunderne. Selv om DR ikke direkte stillede kritiske spørgsmål til de to cases, så kom de kritiske modinformationer med i artiklen, og Klager får derfor ikke medhold i dette punkt.

**Ad. 4.**

Klager mener at DR – konkret redaktionschef MWA – fremsætter sin egen dagsorden og bedriver en vendetta mod SAS. Klager skriver blandt andet: "*Gad vide om Mikkel Andersen eller hans omgangskreds er blevet berørt af SAS aflysninger og han derved bedriver en 3. rangs journalistisk vendetta?*". DR's værdier bygger på journalistisk uafhængighed og integritet. Der er intet i Klagers påstande eller henvendelse, der underbygger eller dokumenterer, at DR og MWA skulle have en personlig interesse. LSR betragter det derfor som en udokumenteret påstand fra Klager. Klager får ikke medhold i dette punkt.

**Ad 5 og 6.**

Klager spørger tillige "*HVORFOR insisterer Mikkel Andersen på at bedrive så ensidigt journalistik?*" og "*HVORFOR bliver der ikke stillet et eneste reelt kritisk spørgsmål til de "stakkels" rejsende?*". Det er ikke LSR's opfattelse, på baggrund af gennemgangen af sagen (se ad. 1 – 4), at DR i artiklen bedriver "ensidig journalistik". Artiklen er i tilstrækkelig grad dokumenteret på baggrund af gengivelse af mail i tekst og billede. Desuden bliver SAS, om hvem der rejses kritik af i artiklen, forelagt kritikken og bliver citeret i artiklen. DR var ikke pligtig til at stille eksplicite kritiske spørgsmål til de rejsende, og af artiklen fremgår det tydeligt, at SAS var uenig i de to kunders opfattelse af, at der var tale om aflysninger. Selv om DR ikke direkte stillede kritiske spørgsmål til de to rejsende, der interviewes i artiklen, så er artiklen balanceret og de nødvendige informationer, der sikrer en kritisk og fair fremstilling, er med i artiklen. Klager får ikke medhold i dette punkt.

**Konklusion og sammenfatning**

En klager henvendte sig d. 7. august til Lytternes og seernes redaktør (LSR) med en klage over en artikel på dr.dk om SAS. LSR behandlede samlet set seks påstande i ankesagen. Klager hævder, at den mail fra SAS, som er omdrejningspunktet i artiklen om kundernes oplevelser med SAS, kun medtages i begrænset omfang i artiklen og at mailens fulde ordlyd er af betydning for sagen og derfor burde være optrykt. Det er ikke et krav i DR's etiske retningslinjer, at skriftlige kilder skal optrykkes i fuld længde. Indholdet i mailen fra SAS beskrives i artiklens tekst. Det gælder også den del af mailen fra SAS, hvor man tilbyder kunderne voucher og ombytning. Det er derfor ikke et brud på DR's etiske retningslinjer ikke at optrykke hele skriftlige kilder. Det er LSR's vurdering, at væsentlige fakta ikke er udeladt i forhold for historiens balance og dokumentation. SAS bliver i artiklen spurgt til ordlyden i forhold til mails til kunderne og får lov at forklare sig. SAS kommer derfor til genmæle i tilstrækkeligt omfang til at præsentere sin side af historien. Klager stiller spørgsmålet, hvorfor DR ikke fortæller om yderligere forhold vedr. refundering af flybilletter. Det er DR's redaktionelle valg at udvælge hvilke oplysninger, der er nødvendige for den journalistiske historie. Det er i sig selv ikke en overtrædelse af DR's etiske retningslinjer at udvælge hvilke fakta, der skal med i artiklen. Det er sket på en fair og balanceret måde. Selv om DR ikke direkte stillede kritiske spørgsmål til de to cases, så kom de kritiske modinformationer med i artiklen. Klager mener at DR's redaktionschef fremsætter sin egen dagsorden og bedriver en vendetta mod SAS. Der



er intet i Klagers påstande eller henvendelse, der underbygger eller dokumenterer, at dette skulle være tilfældet. LSR betragter det derfor som en udokumenteret påstand fra Klagers side. Det er LSR's samlede vurdering, at artiklen i tilstrækkelig grad er dokumenteret på baggrund af gengivelse af mail i tekst og billede. SAS, om hvem der rejses kritik af i artiklen, bliver forelagt kritikken og bliver citeret i artiklen. DR var ikke pligtig til at stille direkte kritiske spørgsmål til de to SAS-kunder, der interviewes i artiklen, og af artiklen fremgår det tydeligt, at SAS var uenig i de to kunders opfattelse af, at der var tale om aflysninger. Samlet set er artiklen balanceret og de nødvendige informationer, der sikrer en kritisk og fair fremstilling, er til stede. DR's etiske retningslinjer er ikke overtrådt.

Klager får ikke medhold.

Jesper Termansen, den 28. august 2020

