

DR

Frank Ulrich

Sendt per e-mail til mail@frankulrich.org

DR |

T. +45 3520 3040

DR Jura
Viktoría Kromann

VIKR@dr.dk
J.nr. 21/00112

17. februar 2021

Klage over DR – Folketingets Ombudsmands dok.nr. 20/06148-4/KGP

Kære Frank Ulrich

Du har den 24. november 2020 klaget til Folketingets Ombudsmand over DR.

Ombudsmanden har ved brev af 13. januar 2021 oversendt din henvendelse til DR.

DR forstår din henvendelse til Folketingets Ombudsmand således, at du er utilfreds med, at DR ikke har besvaret et spørgsmål, du har stillet i kommentarsporet til et indlæg på DR Nyheders Facebook-side. DR forstår klagen således, at du mener, at den manglende besvarelse af dit spørgsmål er i strid med forvaltningslovens § 7 om vejledningspligten.

DR vil i det følgende både komme med bemærkninger til det spørgsmål, du har stillet i kommentarsporet på DR Nyheders Facebook-side, samt bemærkninger til klagepunktet om DR's manglende besvarelse af dette spørgsmål og forvaltningslovens § 7.

Som det fremgår nedenfor, er det DR's opfattelse, at DR's moderation af kommentarer på DR's Facebook-sider ikke er i strid med grundlovens § 77, samt at DR ikke har handlet i strid med forvaltningslovens § 7 ved ikke hidtil at have besvaret spørgsmålet, som du har stillet i kommentarsporet til et opslag på DR Nyheders Facebook-side.

Supplerende om det faktiske forløb

Den 22. november 2020 lagde DR et opslag op på DR Nyheders Facebook-side med link til en artikel om dansk smitteopsporing.

Den 22. november 2020 (kl. 11.52) skriver du følgende som en kommentar til opslaget (vedhæftet):

"Man kan godt se, at DR gerne vil følge kommunisterne i WHO og analprope alle i Danmark med en tracker [smiley der griner]"

DR sletter kommentaren samme dag kl. 12.30, da den strider mod DR's debatregler på sociale medier (vedhæftet).

Du skriver herefter en række yderligere kommentarer til opslaget, herunder som kommentarer til din egen kommentar.

Opslaget og kommentarerne fremgår af det bilag, du har sendt til Folketingets Ombudsmand.

Den 22. november 2020 (kl. 13.00) skriver du i en af dine kommentarer følgende:

"DR Nyheder. Nu da I er en offentlig institution, så er I også underlagt forvaltningsloven. Så her er en § 7 henvendelse, som I er forpligtet via lov til at besvare:

Hvilken lovhjemmel har DR for at fjerne en fuldstændig lovlig ytring fra et social medie?"

Samme dag (kl. 13.06) svarer DR på din kommentar. Som en del af svaret indgår et link til DR's debatregler på sociale medier. Af debatreglerne fremgår bl.a. følgende:

"Konsekvenser og klager

Hvis du overtræder vores retningslinjer, fjerner vi indholdet. Du risikerer også at blive udelukket fra debatten ved gentagne eller særligt grove overtrædelser.

Hver dag modtager vi flere tusinde kommentarer, beskeder og henvendelser. Hvis vi har overset en kommentar, som du mener vi bør kigge på, så tip os endelig. Det kan du gøre ved at skrive til den pågældende redaktion/side.

Ønsker du at klage, eller kan du ikke skrive til en side, fordi du er udelukket, kan du benytte DR's kontakt- og klagesystem."

Den 22., 23. og 24. november 2020 skriver du en række yderligere kommentarer, hvor du bl.a. efterspørger en kvittering for modtagelsen af dine spørgsmål.

Den 24. november 2020 – to dage efter, at du har skrevet dine første kommentarer til opslaget – indgiver du klage til Folketingets Ombudsmand.

DR's bemærkninger til dit spørgsmål om DR's moderation og forholdet til grundlovens § 77

DR forstår spørgsmålene i dine kommentarer til opslaget således, at du efterspørger et svar fra DR på, hvorvidt DR's sletning af udvalgte kommentarer til opslagene på DR's Facebook-sider er forenelig med grundlovens § 77.

Ytringsfriheden er beskyttet i grundlovens § 77, der har følgende ordlyd:

"Enhver er berettiget til på tryk, i skrift og tale at offentliggøre sine tanker, dog under ansvar for domstolene. Censur og andre forebyggende forholdsregler kan ingensinde på ny indføres."

Grundlovens § 77 beskytter den formelle ytringsfrihed. Det indebærer, at bestemmelsen beskytter mod foranstaltninger, der forhindrer selve offentliggørelsen af ytringer. Begrebet "censur" omfatter enhver forudgående godkendelse fra en offentlig myndighed af en ytrings indhold. "Andre forebyggende forholdsregler" omfatter censurlignende foranstaltninger, der kan hindre eller forsinke offentliggørelsen af ytringer. Grundlovens § 77 hjemler imidlertid ikke en ret til at få optaget indlæg i medierne, hverken private eller stats-ejede.

Grundlovens § 77 indebærer derfor heller ikke, at den enkelte borger har krav på at komme til orde i kommentarsporet på DR's egne profiler på de sociale medier. Der er f.eks. ikke tale om, at DR blokerer borgerens adgang til at ytre sig på Facebook eller andre sociale medier generelt, herunder på borgerens egen profil eller profiler, der tilhører andre end DR. Til sammenligning indebærer § 77 f.eks. heller ikke en ret til at få optaget et læserbrev eller en kronik i medierne.

Kommentarer på DR's profiler på de sociale medier modereres som allerede nævnt ud fra DR's debatregler på de sociale medier. Moderationen sker både dels via ordfiltre, dels ud

fra en menneskelig vurdering. Det er DR's opfattelse, at DR kan fastsætte sådanne retningslinjer, der er fastsat ud fra saglige hensyn, og moderere kommentarerne på DR's sociale profiler herefter. Det følger desuden af De vejledende regler for god presseskik, at i det omfang, der i mediet bringes uredigeret debat, bør mediet offentliggøre synlige og klare retningslinjer herfor samt give effektiv adgang til at klage til mediet over indlæg.

DR's bemærkninger til klagepunktet vedrørende vejledningspligten efter forvaltningslovens § 7

DR har en række profiler på sociale medier som f.eks. Facebook, Instagram og Twitter. Alene på Facebook har DR cirka 70 sider, herunder siden "DR Nyheder".

Fra DR's Etik, der er offentlig tilgængelig på www.dr.dk/etik-og-rettelser/dr-etik/drs-etik, fremgår bl.a. følgende:

"SOCIALE MEDIER

DR betragter de sociale medier som platforme, der supplerer DR's egne kanaler og bruges til at involvere brugerne samt skabe opmærksomhed om DR og DR's indhold. DR's formål med tilstedeværelsen på sociale medier er:

- **ØGET DELTAGELSE:** Flere borgere får mulighed for at tale om og med DR's programmer og debattere indholdet.
- **ØGET DÆKNING:** Flere borgere kan via sociale medier finde vej til DR's indhold og tjenester på DR's egne platforme.
- **STØRRE SYNLIGHED:** Flere borgere bliver opmærksomme på DR og det indhold, DR tilbyder.

Det betyder, at DR's profiler og det indhold DR publicerer på sociale medier, som minimum skal bidrage til et af de ovenstående formål. [...]"

Som det fremgår ovenfor, er formålet med DR's profiler på de sociale medier at involvere brugerne samt skabe opmærksomhed om DR og DR's indhold.

DR opgør ikke løbende antallet af opslag, kommentarer og beskeder modtaget via Messenger på Facebook eller lignende kommentarer mv. skrevet på DR's profiler på sociale medier. I 2017 blev der imidlertid foretaget en stor stikprøveoptælling, der viste, at DR i 2017 modtog op mod 6 mio. indbakkebeskeder, vægopslag og kommentarer på Facebook (på tværs af alle DR's dengang cirka 80 aktive Facebook-sider). Indbakkebeskeder og vægopslag udgjorde cirka 0,3 mio. (5 pct.) af disse, mens de resterende cirka 5,7 mio. (95 pct.) var kommentarer til DR's egne opslag mv. I december 2020 opgjorde DR antallet af kommentarer på DR Nyheders Facebook-side alene til cirka 60.000 kommentarer om ugen.

På www.dr.dk – Kontakt DR – Sådan behandler DR din henvendelse (vedhæftet), findes yderligere oplysninger om, hvordan brugernes kontakt med DR er tilrettelagt.

Som det fremgår heraf, foregår henvendelser til DR via kontakt- og klagesystemet på www.dr.dk/kontakt og kategoriseres og behandles efter nærmere regler. Som det også fremgår, prioriteres henvendelser forskelligt i forhold til hvilken kategori, de tilhører. Brugere bliver derfor bedt om at udfylde en række oplysninger for at sikre en hurtig og rigtig behandling. Formålet er at sikre, at henvendelser med det mest alvorlige indhold kan behandles hurtigere. Højest prioritet har derfor henvendelser fra medvirkende, der føler sig

uretfærdigt behandlet og kan have lidt skade af en omtale, samt indberetninger af alvorlige indholdsmæssige fejl samt påståede brud på DR's Etik eller De vejledende regler for god presseskik.

Henvendelser indgivet via kontakt- og klagesystemet indebærer desuden den fordel, at henvendelserne automatisk journaliseres, hvilket kan være en udfordring ved henvendelser sendt via de sociale medier, ligesom borgeren automatisk modtager en kvittering for modtagelsen af henvendelsen.

Hvis man forsøger at sende en besked til DR Nyheder via Facebook-siden, herunder via Messenger, får man derfor følgende besked:

"Hej! Vil du kontakte DR Nyheder vedrørende et tip, et spørgsmål eller en kommentar til vores nyhedsdækning, kan du kontakte os her: <https://dr.custhelp.com/>"

Derudover fremgår det som nævnt ovenfor også af DR's debatregler, som du har fået tilsendt et link til, at man kan benytte DR's kontakt- og klagesystem, hvis man ønsker at klage.

Det sker ind imellem, at DR alligevel svarer på spørgsmål, der bliver stillet i kommentarsporet på DR's Facebook-sider, hvis DR bliver opmærksom herpå. Det kan f.eks. være tilfældet, når der rejses konkret og principiel kritik af et program eller en artikel, eller hvis der bliver påpeget en fejl. DR prioriterer at svare på spørgsmål, der er relevante for alle brugere og tilføjer noget til den aktuelle historie.

Som det fremgår ovenfor, er DR's kontakt med brugerne tilrettelagt således, at skriftlig kontakt primært sker gennem DR's kontakt- og klagesystem på www.dr.dk/kontakt. Det er derudover muligt at kontakte DR skriftligt via e-mail samt per almindeligt brev. Endelig er der mulighed for personligt fremmøde samt for telefonisk kontakt.

Det er DR's opfattelse, at DR's tilrettelæggelse af kontakten med borgerne som beskrevet ovenfor er saglig under hensyn til hurtig og korrekt behandling samt ud fra ressourcebetragtninger. Det er DR's opfattelse, at DR kan fastsætte sådanne retningslinjer for kontakten til borgerne med hjemmel i anstaltsforholdet, hvorefter en offentlig institution kan fastsætte generelle forskrifter for institutionens brugere, som har til formål at sikre institutionens overordnede funktion. Det er også DR's opfattelse, at DR har vejledt fyldestående om mulighederne for at kontakte DR skriftligt – både individuelt over for dig ved fremsendelse af DR's debatregler, hvor muligheden for at klage er beskrevet, samt generelt på dr.dk og DR Nyheders Facebook-side.

Når der samtidig henses til antallet af kommentarer mv. på DR's profiler på de sociale medier, er det DR's opfattelse, at DR ikke har handlet i strid med vejledningspligten i forvaltningslovens § 7 ved ikke at besvare dine spørgsmål til DR i kommentarsporet til et opslag på DR Nyheders Facebook-side. DR bemærker i den forbindelse også, at din klage til Folketingets Ombudsmand er indgivet kun to dage efter dine første kommentarer.

Afsluttende bemærkninger

DR håber, at du med dette brev har fået svar på de klagepunkter, du har rejst over for Folketingets Ombudsmand. Som det fremgår af Folketingets Ombudsmands brev til dig af 13. januar 2021, foretager Ombudsmanden sig ikke mere i anledning af din henvendelse.

Med venlig hilsen

Viktoría Kromann
Specialkonsulent
DR Jura

