

Ombudsstelle SRG.D

Dr. Esther Girsberger, Co-Leitung
Kurt Schöbi, Co-Leitung
c/o SRG Deutschschweiz
Fernsehstrasse 1-4
8052 Zürich

E-Mail: leitung@ombudsstellesrgd.ch

Zürich, 23. April 2021

Dossier Nr 7446, «Deville», «Zurück im Reisebüro» vom 21. März 2021

Sehr geehrter Herr X

Besten Dank für Ihr Schreiben vom 23. März 2021, worin Sie obige Sendung wie folgt beanstanden:

«Der Beitrag Deville Zurück im Reisebüro ist diskriminierend und beleidigend. Das skizzierte Bild der Reiseberaterin entspricht in keiner Weise der Realität. Die Reisebüros machen derzeit eine sehr schwierige Zeit durch und wären froh, überhaupt Kunden zu haben. Dieser Beitrag ist eine Ohrfeige für die ganze Branche und hat mit Humor gar nichts zu tun.»

Wir haben Ihre Kritik **der Redaktion** zur Stellungnahme zugestellt. Sie schreibt Folgendes:

Bei «Deville» handelt es sich um ein Satire-Format. Satire ist ein besonderes Mittel der Meinungsäusserung, bei dem sich die Form bewusst nicht kongruent zu dem verhält, was sie hinterfragen will. Sie übersteigert die Wirklichkeit, verfremdet sie, stellt sie um, kehrt wieder zu ihr zurück, banalisiert sie, karikiert sie, macht sie lächerlich. Dabei ist es aus programmrechtlicher Sicht zentral, dass der satirische Charakter für das Publikum erkennbar ist. Der satirische Charakter bei «Deville» ist für die Zuschauerinnen und Zuschauer klar erkennbar.

Der Beanstander stört sich an der Darstellung der Reisebüroangestellten in besagtem Sketch und findet, der Sketch sei «unter der Gürtellinie».

Deville behandelt als Satireformat die Themen des aktuellen Geschehens. Dazu zählte in der Woche vor dem 21. März die Tatsache, dass viele Menschen trotz Corona an Ostern verreisen. Dazu gab es einen längeren Part im Stand-Up-Teil der Sendung mit anschliessendem Einspieler. Im Stand Up sagt Dominic Deville:

(ab TC 15.24)

«Wer denkt eigentlich an die Reisebüros? Die Hälfte der Reisebüros steht vor der Pleite. Das ist brutal. (...) Dabei hat es sich gerade während Corona gezeigt, wie wichtig es ist, in einem richtigen Reisebüro zu buchen. Stichwort Versicherungen und Reiseschutz. Das Internet vergisst nicht nur nie, es zahlt auch selten etwas zurück. Also: Falls Ihr unbedingt, unbedingt, unbedingt in die Ferien müsst über Ostern, rettet ein kleines Reisebüro bei Euch um die Ecke, die haben es gerade bitter nötig.»

Dominic Deville zeigt da klar Haltung. Für die Reisebüros und deren professionelle Dienstleistung gerade auch bei Themen wie Versicherungen und Reiseschutz. Und unmittelbar vor dem Sketch leistet er auch eine Verständnishilfe für diesen. Was wäre, wenn ReisebüroinhaberInnen nachtragend wären, weil Touristen jahrelang online gebucht haben und nun wieder in die Reisebüros zurückkehren? Die Vorstellung ist absurd. Aber dafür ist Satire da. Eine Geschichte von einem Standpunkt aus zu erzählen, der nicht normal ist.

Aber auch ohne diese Einordnung und ohne den Stand-Up-Text im Vorfeld wird klar, dass es sich bei diesem Sketch um eine Satire mit der Figur einer Reisebüroangestellten handelt, die sich weit ausserhalb der Norm verhält. Sie macht genau das Gegenteil dessen, was man von ihr erwartet. Es existiert auch im allgemeinen Empfinden kein Klischee von Reisebüroangestellten, die sich weigern, Reisen zu verkaufen. Wieso sollten sie das auch tun? Deshalb lässt sich aus diesem Sketch kein Vorwurf an die Reisebüros ableiten, sie würden generell ihren Job nicht machen. Das Ziel der Satire sind sowohl beim Stand Up wie auch im Sketch nicht die Reisebüros, sondern die Kundinnen und Kunden.

Die Ombudsstelle hat sich den Beitrag ebenfalls genau angeschaut und sich mit Ihrer Kritik befasst.

«Deville» lässt Ereignisse der Woche Revue passieren. Und was er herauspickt, analysiert er auf seine satirische Art und Weise. Ostern steht bevor und viele träumen von einem Kurzurlaub. Die Suche nach dem geeigneten Ort gestaltet sich in der Coronazeit aber schwieriger als sonst. Welche Bestimmungen gelten in welchem Land, kann ich kurzfristig umbuchen und wie steht es um die Versicherungen? Bei direkten Buchungen im Internet bleiben viele dieser Fragen unbeantwortet und bei Problemen und Schwierigkeiten fehlt die qualifizierte und professionelle Hilfe.

Die Antwort von «Deville»: «Geht ins Reisebüro um die Ecke!» Und dies meint er keineswegs ironisch. Wie die Redaktion in ihrer Stellungnahme schreibt, bezieht «Deville» in der Einleitung zum Sketch klar Stellung zugunsten der Reisebüros: «Wer denkt eigentlich an die Reisebüros? Die Hälfte der Reisebüros steht vor der Pleite. Das ist brutal. (...) Dabei hat es sich gerade während Corona gezeigt, wie wichtig es ist, in einem richtigen Reisebüro zu buchen. Stichwort Versicherungen und Reiseschutz. Das Internet vergisst nicht nur nie, es zahlt auch selten etwas zurück. Also: Falls Ihr unbedingt, unbedingt, unbedingt in die Ferien müsst über Ostern, rettet ein kleines Reisebüro bei Euch um die Ecke, die haben es gerade bitter nötig.»

Es wäre keine Satire, würde jetzt ein normales Kundengespräch in einem Reisebüro folgen, ein Gespräch mit tollen Angeboten, Rabatten und Zusicherungen von Rückzahlungen im Notfall, ein Gespräch, wie es sich der Beanstander vermutlich vorstellt.

Die Reisebüros leiden nicht nur unter Corona, sondern stehen aufgrund der direkten Internetbuchungen zusätzlich unter Druck. Gleiches kennen der Fachhandel. Das Internet als Konkurrent ist das eine, hinzu kommt die Unsitte, sich im Fachgeschäft beraten zu lassen, Zeit und Kompetenz des Personals in Anspruch zu nehmen – ohne dafür zu bezahlen – um anschliessend das Produkt oder die Reise im Internet zu kaufen. Wer das als Verkäuferin oder Verkäufer wiederholt erlebt, denkt sich vielleicht bei einem Kundengespräch insgeheim zum Spass oder im Ärger auch einmal Sätze entgegen jedem Anstand, die niemals gesagt werden dürfen.

«Deville» verschafft mit dem Sketch genau dieser inneren Stimme Luft und bereitet die Kundinnen und Kunden mit einer kleinen «Warnung» darauf vor: «Aber seid nicht erstaunt, wenn man euch, nach all euren Reisebuchungen im Internet in all den letzten Jahren ein bisschen nachtragend ist...»

Mit dem Titel «Zurück im Reisebüro» ist es «Deville» also ernst und nimmt er nicht die Reisebüros, sondern deren Kundschaft aufs Korn.

Aufgrund der oben dargelegten Betrachtung können wir keinen Verstoss gegen Art.4 des Radio- und Fernsehgesetzes RTVG feststellen.

Wir danken Ihnen für Ihr Interesse am öffentlichen Sender und hoffen, dass Sie diesem trotz Ihrer Kritik treu bleiben.

Sollten Sie in Erwägung ziehen, den rechtlichen Weg zu beschreiten und an die Unabhängige Beschwerdeinstanz für Radio- und Fernsehen (UBI) zu gelangen, lassen wir Ihnen im Anhang die Rechtsbelehrung zukommen.

Mit freundlichen Grüßen

Die Ombudsstelle SRG.D