

Illustration: Stephan Lütolf

Jahresbericht 2021 der Ombudsleute SRG.D

Dr. Esther Girsberger und Kurt Schöbi

Inhalt

1. «Corona» dominiert auch 2021	3
2. Beobachtungen im zweiten «Corona»-Jahr.....	4
3. Zahl der Beanstandungen.....	7
Tabelle 1: Anzahl Beanstandungen im Jahresvergleich	7
Tabelle 2: Statistik des Vorgehens.....	8
4. Gründe für die Beanstandungen.....	9
Tabelle 3: Anteile der Beanstandungsgründe nach RTVG.....	10
5. Themen der Beanstandungen	10
5.1. EU-Rahmenabkommen	11
5.2. Gender	11
5.3. Energiepolitik.....	11
5.4. Nahost	12
5.5. Informationssendungen sorgen für die meisten Beanstandungen	12
6. Eidgenössische Abstimmungsvorlagen	12
7. Betroffene Kanäle, Sendungen und Beiträge.....	13
7.1. Soziale Medien	13
7.2. Kommentarfunktion.....	13
Tabelle 4: Anteile der Kanäle bezogen auf Sendungen/Publikationen.....	14
8. Regelmässige «Kunden» der Ombudsstelle	14
9. Art der Erledigung.....	15
Tabelle 5: Art der Erledigung nach Kanälen und Gefässen bezogen auf Beanstandungen	16
10. Beschwerden bei der UBI	20
Tabelle 6: Beschwerden bei der UBI.....	20
11. Medienresonanz und Publikumsreaktionen	20
12. Schlusswort.....	21

1. «Corona» dominiert auch 2021

Zumindest was die Pandemie betrifft, könnten die beiden Ombudsleute Esther Girsberger und Kurt Schöbi auf den Jahresbericht 2020 verweisen. Denn sowohl von der Arbeitslast als auch von der inhaltlichen Ausgestaltung der Beanstandungen dominierte «Corona» auch das Berichtsjahr 2021. Zugute kam uns, dass wir uns schon 2020 mit praktisch allen Facetten der Pandemie auseinandergesetzt hatten, sodass wir uns aufgrund der neuen medizinischen, epidemiologischen, politischen, wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Entwicklungen «nur» mit den neu auftauchenden Vorwürfen befassen mussten und uns in vielen Fällen auf Inhalte von bereits vorhandenen Schlussberichten berufen konnten. Das «nur» war allerdings happig. Insbesondere die Berichterstattung zum Impfen mit all seinen rechtlichen, medizinischen, epidemiologischen und gesellschaftlichen Auswirkungen forderte nicht nur die Redaktionen über alle Massen, sondern auch die Ombudsstelle.

Per Januar 21 wurde die Aufstockung der Pensen der Ombudsstelle von 80 auf 140 Prozent unvermeidlich. Denn die coronabedingte Beanstandungswelle 2020 war nur durch erheblichen Mehraufwand aller Beteiligten zu bewältigen. Zwar erwarteten – und erhofften – wir wie viele andere, dass die Pandemie uns im Jahr 2021 nicht mehr so in Beschlag nehmen würde wie 2020, und wir die Pensen im Laufe des Berichtsjahres wieder reduzieren könnten. Was ganz offensichtlich eine Falscheinschätzung war.

Die Zahl der eingegangenen Beanstandungen hat sich mit 1114 Eingaben im Jahr 2021 nur scheinbar gegenüber dem Jahr 2020 (1161 Beanstandungen) reduziert. Denn anders als im Jahr 2020, als 220 Beanstandungen gegen eine «Arena»-Sendung gerichtet waren, trieben 2021 nur zwei Sendungen mit «nur» 70, respektive 30 Beanstandungen die Zahl in die Höhe, nämlich die «Rundschau»-Sendung «Ärzte im Visier» vom 10. Februar 2021 und die Reportage «Der Teufel mitten unter uns» vom 14. Dezember 2021. Allerdings sind einige der 70 Beanstandungen gegen «rec.» zwar innert Frist, aber erst 2022 eingegangen. Auf viele der Beanstandungen konnten die Ombudsleute nicht eintreten, oder waren sie nicht zuständig (siehe Kapitel 3).

Dadurch, dass die beiden Ombudsleute gut eingespielt sind und sich die Co-Leitung auf der ganzen Linie bewährt hat, war die Arbeitslast zu bewältigen. Die Arbeitsweise der beiden Ombudsleute hat sich etabliert und wird von den Redaktionen nicht nur akzeptiert, sondern, wie wir aus (nach wie vor meist virtuellen) Gesprächen erfahren durften, auch geschätzt. So behandeln wir nach wie vor Beanstandungen, die ganz offensichtlich nicht gutzuheissen sind, ohne redaktionelle Stellungnahmen, wie Art. 93 Abs. 1 des Radio- und Fernsehgesetzes es auch vorsieht. Die seit April 2020 im Amt wirkenden Ombudsleute hielten deshalb in Absprache mit der Geschäftsstelle, dem Publikumsrat und den Redaktionen die im 2020 eingeführte Triage auch im Jahr 2021 bei:

- **Das «ordentliche» Ombudsverfahren**

(Die Ombudsleute verfassen den Schlussbericht unter Berücksichtigung der Stellungnahme der Redaktion. Die Stellungnahme ist fester Bestandteil des Schlussberichtes und wird darin ungekürzt wiedergegeben.)

- **Verfassen von Schlussberichten ohne Einholen von redaktionellen Stellungnahmen**
(Voraussetzung: es liegt kein Verstoß gegen geltendes Recht vor).
- **Direkte Erledigung der Beanstandung durch die Redaktion als «Leichter Fall»**
- **Erledigung per Telefon**
- **Behandlung aufgrund persönlicher Begegnungen**

2. Beobachtungen im zweiten «Corona»-Jahr

Auch wenn im Berichtsjahr gewichtige und in der Öffentlichkeit stark beachtete Abstimmungsvorlagen an die Urne gelangten, dominierte wie schon 2020 «Corona» die SRF-Berichterstattung und damit auch die Zahl der Beanstandungen. Ging 2020 knapp ein Drittel der eingegangenen Beanstandungen auf «Corona» zurück, waren es 2021 sogar etwas mehr. Die Einschätzung der Ombudsstelle, dass SRF mehrheitlich ausgewogen, vielfältig und umfassend über die Pandemie berichtet hat, wurde auch für das Jahr 2021 von einschlägigen Institutionen gestützt. Im «Jahrbuch Qualität der Medien – Hauptbefunde 2021 – Die Corona-Pandemie als Katalysator für die strukturelle Krise des Informationsjournalismus» des Forschungszentrums Öffentlichkeit und Gesellschaft der Universität Zürich beispielsweise wurde unter anderem festgehalten: «Vertrauen ist für Journalismus gerade in Krisenzeiten eine wichtige Voraussetzung, damit er seine demokratischen Funktionen erfüllen kann. In der Schweiz geben knapp über die Hälfte der Befragten (51%) an, dass sie den Nachrichtenmedien überwiegend bis komplett vertrauen. Damit steigt das Medienvertrauen gegenüber dem Vorjahr um 7 Prozentpunkte.»

Im Unterschied zu 2020, als die Klagen über zu viel Berichterstattung kaum zu hören waren, häufte sich im Berichtsjahr die Kritik über einen «Overkill». Diese Kritik betrifft allerdings die Medien insgesamt. Gemäss «Statista» als Anbieter für Markt- und Konsumentendaten waren im Juli 2021 45 Prozent der befragten Schweizerinnen und Schweizer in einer repräsentativen Umfrage der Meinung, dass die Medien in ihrer Berichterstattung über Corona unangemessen übertrieben. Im März 2020 waren es nur 22 Prozent, die zu diesem Schluss kamen. Wäre diese Umfrage spezifisch für die SRG gemacht worden, wäre der Prozentsatz wahrscheinlich noch höher ausgefallen. Denn nicht selten gingen bei der Ombudsstelle auch Beanstandungen ein mit dem Vorwurf, dass jede Medienkonferenz des Bundesrats oder dessen Fachexperten live übertragen wurde. Die Ombudsleute gingen in ihren Schlussberichten auf solche Vorwürfe ein, auch wenn dadurch kein Beanstandungsgrund gemäss Radio- und Fernsehgesetz erfüllt wird. Meinungsverfälschend ist die Live-Übertragung nämlich nicht, sodass damit insbesondere das Sachgerechtigkeitsgebot nicht verletzt wird. Natürlich sind solche Live-Übertragungen Wasser auf die Mühlen der SRG-Kritikerinnen und -kritiker, welche die SRG immer wieder als «Staatssender» betiteln. Allerdings kann dagegen ins Feld geführt werden, dass die SRG mit ihrem «Service-public»-Auftrag mit solchen Live-Übertragungen dem mehrheitlich ungebrochen hohen Interesse an den Überlegungen der Regierung und deren Expertengremien zu Recht speziell Rechnung trägt. Die Live-Übertragungen umfassen

auch die (kritischen) Fragen der anwesenden Medienschaffenden, sodass gerade den Beanstanderinnen und Beanstandern, die sich an der vermeintlich fehlenden Distanz zu den Behörden stören, entgegengehalten werden konnte, während dieser Fragerunde seien viele kritische Bemerkungen gefallen.

Besonders häufig wurde im Berichtsjahr aus naheliegenden Gründen die Berichterstattung über das Impfen beanstandet. Zudem, dass den Demonstrationen der Corona-Massnahmegegnerinnen und -gegnern zu wenig Beachtung geschenkt wurde oder die Berichterstattung über solche Demonstrationen negativ geprägt waren. Den Vorwurf der quantitativ ungenügenden Berichterstattung wies die Ombudsstelle zurück. Es wurde regelmässig über die Demonstrationen berichtet, aber selbstredend nicht über jede, da der Newsgehalt sich sehr in Schranken hält, wenn zum x-ten Mal demonstriert wird, ohne dass neue Aspekte erwähnenswert wären. Der zweite Vorwurf betraf die Anzahl der Demonstrierenden und dass die Beschreibung der Menge («Tausende») nicht immer zutreffend sei. Hier stellt sich tatsächlich die Frage, welche Zahl «richtig» und welche «falsch» ist. Zur Demonstration vom 23. Oktober 2021 in Bern zum Beispiel wurden im Laufe des Tages Zahlen zwischen 5000 und «über 100000» herumgeboten. Dabei wird deutlich, dass Eigeninteressen der Zählenden/Schätzenden die Zahl der Demonstrierenden ganz erheblich beeinflusst. SRF benutzte in ihren Berichten bewusst das Wort «Tausende» und stützte sich dabei auf die Angabe der Schweizerischen Depeschagentur SDA mit der Erklärung, gerade weil die konkrete Zahl unklar gewesen sei, sei der Begriff «Tausende» zutreffender als eine «konkrete» Schätzung.

Das Gros der Beanstander:innen entsprach auch im Berichtsjahr 2021 nicht dem Durchschnitt der Rezipient:innen. Die Mehrheit der in der Schweiz lebenden Bevölkerung teilte nämlich im Berichtsjahr die getroffenen Massnahmen der Regierung und der Kantone. Diese Mehrheit beklagte sich – mit Ausnahme der zu häufigen Berichterstattung über «Corona» – denn auch kaum bei der Ombudsstelle. Das Gleiche könnte angeführt werden bezüglich der Impfgegner:innen. Diese kritisierten regelmässig die in ihren Augen einseitige Berichterstattung in dem Sinne, als zu wenig über die schädlichen Nebenwirkungen oder die nach wie vor nicht besorgniserregende Situation auf den Intensivstationen der Spitäler berichtet worden sei. Dagegen ist ins Feld zu führen, dass immerhin über 60 Prozent der in der Schweiz lebenden Bevölkerung sich zweifach (bzw. nach Zulassung des «Boosters» ein drittes Mal) hat impfen lassen, weil ihnen unter anderem ein schwerer Krankheitsverlauf und damit die Belastung der Intensivstationen durchaus als problematisch erschien. Dass die Statistik über die Intensivstationen in den Spitälern nicht immer lückenlos ausgewiesen werden kann, ist nicht SRF anzulasten, sondern dem Bundesamt für Gesundheit bzw. den Kantonen. Was die Ombudsstelle nicht selten in ihren Schlussberichten zum Fazit brachte, dass die Beanstander:innen den Sack schlagen und die Esel meinen...

Wenig erstaunlich waren unter diesem Aspekt, dass die Vertreter:innen der Minderheitsmeinung sich überdurchschnittlich oft Gehör verschafften. So ging knapp ein Dutzend Beanstandungen gegen die «Rundschau» vom 2. Februar 2021 ein. Die Sendung unter dem Titel «Ärzte im Visier: Behörden gegen Corona-Skeptiker» widmete sich der Vereinsgründung von rund 100 Ärztinnen und Ärzten, die sich unter anderem auf den Standpunkt stellen, die Stim-

mung in der Schweiz sei wie damals in der DDR: «Keine Reisefreiheit, keine Meinungsfreiheit, keine Versammlungsfreiheit». Die Beanstandungen, die sich im Wortlaut kaum unterschieden, kritisierten, die von der Mehrheitsmeinung abweichenden Ärztinnen und Ärzte hätten zu wenig Gelegenheit erhalten, ihre Standpunkte darzulegen und seien zu Unrecht als «Corona-Skeptiker» bezeichnet worden. Vorwürfe, die sowohl die Redaktion als auch die Ombudsstelle als nicht gerechtfertigt qualifizierten.

Umgekehrt führte der «Club» vom 3. August zu 27 Beanstandungen. Dort wurde mehrheitlich kritisiert, man habe den Corona-Skeptiker:innen eine zu grosse Plattform geboten. Es seien drei Corona-Massnahmegegner:innen nur zwei Befürworter:innen gegenübergestellt worden. Die Beanstandung wurde unter anderem auch unter dem Vorwurf der «False Balance» abgewiesen. Denn die «False Balance» (falsche Ausgewogenheit) ist vor allem dann ein Problem, wenn im Wissenschaftsjournalismus einer klaren Minderheitenmeinung ungebührlich viel Raum gegeben wird. Das ist beim «Club» nachweislich nicht der Fall. Zudem hielt die Ombudsstelle wiederholt fest, dass die Ausgewogenheit nicht nach mathematischen Regeln zu beurteilen ist.

Die Ombudsstelle kommt bezüglich der «Corona»-Berichterstattung denn auch nicht umhin zu wiederholen, was sie schon im Jahresbericht 2020 angeführt hat:

«An sehr vielen Beanstandungen zeigte sich exemplarisch, wie sich selektive Wahrnehmung, autoritäre Wunschvorstellungen und Verschwörungstheorien vermischen.»

3. Zahl der Beanstandungen

Im Jahr 2021 gingen 1114 Beanstandungen ein. Das sind durchschnittlich ungefähr **3 pro Tag** und damit etwa auf dem Niveau des Vorjahres.

Tabelle 1: Anzahl Beanstandungen im Jahresvergleich

Jahr	Eingegangen	Vom Vorjahr hängig	Ende Jahr hängig	Erledigt
1992	62	-	10	52
1993	105	10	4	111
1994	118	4	9	113
1995	137	9	10	136
1996	271	10	3	278
1997	142	3	4	141
1998	106	4	14	96
1999	183	14	12	185
2000	256	12	4	264
2001	141	4	10	135
2002	162	10	3	169
2003	118	3	15	106
2004	170	15	5	181
2005	150	5	12	146
2006	150	12	7	155
2007	146	7	5	148
2008	169	5	13	162
2009	138	13	10	141
2010	134	10	9	135
2011	171	9	14	166
2012	150	14	6	158
2013	183	6	8	181
2014	538	8	14	532
2015	202	14	9	207
2016	334	9	17	326
2017	827	17	57	787
2018	419	57	27	447
2019	570	27	42	555
2020	1161	42	45	1158
2021	1114	45	61 ¹	1098

¹ davon betreffen 58 Beanstandungen die Sendung «rec. - Der Teufel mitten unter uns».

Tabelle 2: Statistik des Vorgehens

Verfahren	Anzahl	Prozent
2021 eingegangene Beanstandungen	1114	
Nicht eingetreten	64	6
Nicht zuständig (davon betreffen 23 die Kommentarspalten)	30	3
Zurückgezogen	5	> 1
Direkt beantwortet von Ombudsstelle (ohne Stellungnahme der Redaktion)	308	28
Telefonisch geklärt	3	> 1
Begegnung mit Beanstander:innen	4	> 1
Weitergeleitete «leichte» Fälle an die Redaktion zur direkten Beantwortung	278	25
Materiell behandelte Beanstandungen (mit Stellungnahme der Redaktion)	361	32
Ende 2021 noch hängige Fälle	61	5

Eine grosse Veränderung gegenüber dem Vorjahr verzeichnen die direkt beantworteten Beanstandungen durch die Ombudsstelle ohne Stellungnahme der Redaktion: 2020 waren es 214, 2021 308 oder 28 Prozent der eingegangenen Beanstandungen. Diese Variante kommt nur zur Anwendung, wenn die Voraussetzung gegeben ist, dass kein Verstoß gegen geltendes Recht vorliegt. Der Hauptgrund für diese Zunahme ist schnell gefunden: die Kritik an der «Corona»-Berichterstattung (siehe Kapitel 2, Beobachtungen im zweiten «Corona»-Jahr), war in den allermeisten Fällen haltlos und konnte deshalb ohne redaktionelle Stellungnahme der Redaktion durch die Ombudsstelle behandelt werden.

Von den eingegangenen Beanstandungen wurden 25 Prozent (2020 15.5 Prozent) an die betroffenen Redaktionen zur Direktbeantwortung weitergeleitet. Auf 6 Prozent (2020 2.4 Prozent) der Beanstandungen trat die Ombudsstelle nicht ein. Gründe für Nichteintreten waren insbesondere: Überschreitung der Frist, Beschimpfung ohne konkrete Sendungskritik, Verstoß gegen Werbung, die vom Bundesamt für Kommunikation (BAKOM) zu beurteilen war, pauschale Rundumschläge und Verallgemeinerungen wie «die Berichterstattung in den letzten Wochen war sehr einseitig gegen die Massnahmengegner ausgerichtet». Zwar fragen wir in solchen Fällen nach und bitten die Beanstander:innen um eine Konkretisierung, eine Antwort bleibt aber meistens aus.

361 Beanstandungen (2020 716) wurden materiell behandelt mit einer Stellungnahme der Redaktion, 5 wurden zurückgezogen. Zusammen mit den Fällen, die aus dem Vorjahr noch übriggeblieben waren, hatte die Ombudsstelle 1159 Fälle zu bearbeiten, von denen sie 1098 erledigte, während 61 (davon betreffen 58 rec. «Der Teufel mitten unter uns») aufs Jahr 2021 übertragen werden mussten.

4. Gründe für die Beanstandungen

Wie immer nahm unter den Beanstandungsgründen die **fehlende Sachgerechtigkeit** mit Abstand den Spitzenplatz ein (Tab. 3), was von den Beanstander:innen mit «tendenziös», «einseitig», «reine Propaganda», «nicht ausgewogen», «unkritisch», «typisch Staatsfernsehen», «links» usw. gleichgesetzt wird. Im «Corona»-Jahr wurde besonders oft geltend gemacht:

- Dass diejenigen zu wenig zu Wort gekommen sind, die sich gegen die Mehrheitsmeinung stellen.
- Dass diejenigen Wissenschaftler ignoriert oder stark kritisiert worden sind, die gegen den Strom schwimmen.
- Dass die Statistiken gewollt manipuliert worden sind.
- Dass die behördlichen Anordnungen unwidersprochen wiedergegeben worden sind, SRF also Sprachrohr der Exekutive ist.
- Dass immer wieder über die am meisten diskutierten behördlichen oder wissenschaftlichen Massnahmen berichtet worden ist, anstatt andere Aspekte in den Vordergrund zu stellen.
- Dass SRF durch die ausgestrahlten Sendungen zu Corona Angst und Panik in der Bevölkerung geschürt hat.

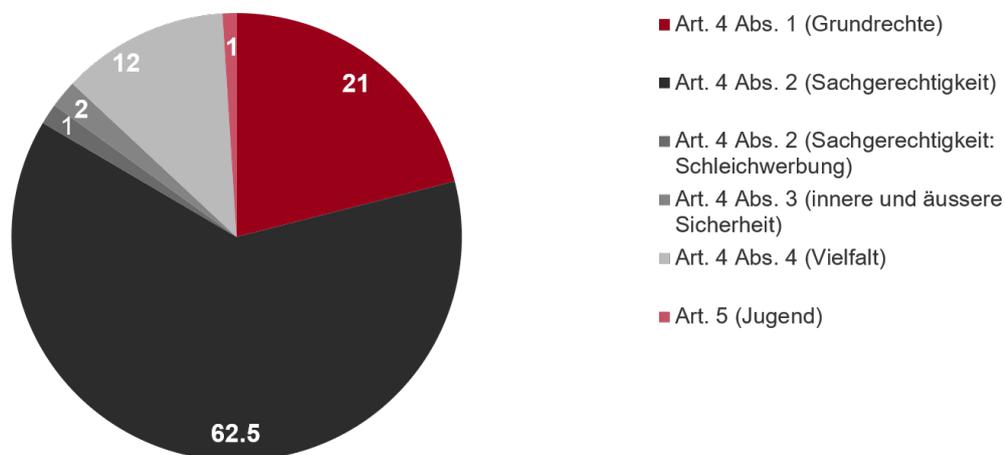
Häufiger als in vorangegangenen Jahren wurde dementsprechend auch die fehlende Vielfalt beanstandet, bzw. wurde in sehr vielen Beanstandungen moniert, man kritisiere «alle Sendungen zu Corona», ohne dass aber spezifiziert wurde, warum das Vielfaltsgebot beim Gesamtprogramm verletzt sein sollte. Viele wandten das Vielfaltsgebot auf jede einzelne Sendung an – was allerdings nur bei Abstimmungsvorlagen in den letzten Wochen vor dem Urnengang gilt.

Tabelle 3: Anteile der Beanstandungsgründe nach RTVG

Kategorien	absolut	in Prozent
Art.4 Abs. 1 (Grundrechte)	263	21
Art. 4. Abs. 2 (Sachgerechtigkeit) davon Schleichwerbung	794 18	64
Art.4 Abs. 3 (innere und äussere Sicherheit)	26	2
Art.4 Abs 4 (Vielfalt)	157	12
Art. 5 (Jugend)	8	1
Total	1266	100

Das Total der absoluten Zahlen in Tabelle 3 weicht von der Anzahl der eingegangenen Beanstandungen 2021 ab, weil zahlreiche Beanstandungen gleichzeitig verschiedene Verstösse geltend machten.

Grafik 1: Anteil der Beanstandungsgründe (in Prozent)



5. Themen der Beanstandungen

Im Jahresbericht 2020 verzichtete die Ombudsstelle auf eine Aufteilung der Themen nach den (gesellschaftlichen) Bereichen Innen- und Aussenpolitik, Wirtschaft, Kultur, wie es in den Jahren zuvor gemacht wurde. Auch im Berichtsjahr 2021 war die Unterteilung schwierig, da das dominierende Thema «Corona» sehr oft auch Gegenstand von Beanstandungen in den oben genannten Bereichen war. Deshalb verzichteten wir auch im Berichtsjahr 2021 auf diese Unterteilung.

Abgesehen von den unzähligen Beanstandungen zur Berichterstattung über die Pandemie und den doch erheblichen Beanstandungen über die Abstimmungs-Sendungen, fielen ein paar Themen auf, die im Jahr 2021 besonders oft Gegenstand von Kritik waren:

5.1. EU-Rahmenabkommen

Als der Bundesrat im Mai 2021 verkündete, die Verhandlungen über das Rahmenabkommen mit der EU abubrechen, war die Berichterstattung von SRF – wie auch in den anderen Medien – flächendeckend und vermochte vorübergehend sogar «Corona» in den Hintergrund zu drängen. Die Informationssendungen darüber wurden nur vereinzelt als «einseitig» klassifiziert und kritisiert, SRF habe das Ende der Schweiz aufgrund des Verhandlungsabbruchs heraufbeschworen. Substanziell war der Vorwurf einer «Sammelbeanstandung», eingereicht durch rund ein Dutzend Persönlichkeiten, die mittels «Zeitraumbeschwerde» kritisierten, die Berichterstattung habe schon im Vorfeld, ganz besonders aber im Nachgang zum Abbruch, vorwiegend die negativen Seiten der gescheiterten Verhandlungen betont. Die Beanstandung wurde – trotz oder gerade weil beide Seiten nicht in allen Punkten auf ihrem Standpunkt beharrten – einvernehmlich abgeschlossen, nachdem sich SRF-Vertreter:innen aus der Inlandredaktion, des Bundeshauses und des EU-Korrespondenten in Brüssel zusammen mit der Ombudsstelle zu einer mündlichen Aussprache mit einem Teil der Beanstander getroffen hatten. Diese Art der Erledigung ist in Art. 93 Abs. 1 lit. b vorgesehen. Die Ombudsstelle machte beim Treffen u.a. den Vorschlag, dass die Redaktion bei solchen über den Tag hinausgehenden, die Zukunft der wirtschaftlichen und politischen Schweiz nachhaltig treffenden Themen vermehrt proaktiv mit meinungsführenden Persönlichkeiten in einen Dialog tritt.

5.2. Gender

Wiederholt stiessen sich Beanstander (die männliche Form ist hier bewusst gewählt) am Umgang der Geschlechtsformen bei SRF. Der öffentliche Sender hat im Laufe des Berichtsjahres die Publizistischen Leitlinien auch gendermässig angepasst. Die Beanstander sprachen der SRG die Legitimation ab, «eigene Sprachregelungen ungefragt einzuführen». Das sei undemokratisch und ein Mittel der Repression. Aber auch weniger harsch formulierte Beanstandungen betreffend den Sprachgebrauch erreichten die Ombudsstelle häufig. Nur ist die deutsche Sprache kein starres Konstrukt, sondern wandelt sich fortlaufend. So hat auch der «Duden» den Begriff «Gendersternchen» in seine neuste Ausgabe aufgenommen und führt in diesem Zusammenhang als Beispiel den Begriff «Lehrer*in» auf. Als Unternehmen, dass alle Bevölkerungsteile umfasst und der Gleichberechtigung Rechnung trägt, will die SRG und damit SRF auf das «generische Maskulin» verzichten, bei dem die Frauen lediglich «mitgemeint» sind. Diese Sprachweise ist nicht mehr angebracht und nicht mehr zeitgemäss – auch wenn sie die Anpassungen den Sprachfluss stören mögen.

5.3. Energiepolitik

Häufiger als in den letzten beiden Jahren wurde die Berichterstattung über die Energiepolitik bzw. über erneuerbare Energien beanstandet. Was angesichts der Versorgungssicherheit im Energiebereich nicht weiter erstaunlich ist. Nicht nur wurde moniert, dass über die erneuer-

baren Energien auch dann berichtet wurde, wenn gemäss den Beanstandender:innen der Relevanzgehalt bedingt war. So wurde beispielsweise kritisiert, dass gar über die Halbjahreszahlen 2021 der Schweizer Energieanlagen, insbesondere der Windanlagen berichtet wurde. Vor allem aber war es auch die inhaltliche Ausrichtung der Beiträge über die erneuerbaren Energien, die kritisiert wurde, indem den Beiträgen Einseitigkeit und damit die Verletzung des Sachgerechtigkeitsgebots vorgeworfen wurde. Gegen besagten «Tagesschau»-Beitrag über die Halbjahresbilanz der Energieanlagen (12. Juli 2021) gingen denn auch unüblich viele Beanstandungen ein. Die Beanstandungen wurden teilweise unterstützt, so auch ein Radio-Beitrag vom 13. Oktober 2021, ein Beitrag von «10vor10» vom 2. November sowie eine «Kindernewssendung» auf «youtube» vom 21. November 2021. Auch bei den Informationssendungen zum CO₂-Gesetz wurde wiederholt kritisiert, dass die Argumente der Gegner:innen von den Moderationspersonen sehr viel häufiger übergangen bzw. die Argumente der Befürworter:innen zu wenig kritisch hinterfragt worden seien.

5.4. Nahost

Erwartungsgemäss führte der Nahostkonflikt 2021 zu vielen Beanstandungen. Wann immer die Auseinandersetzung zwischen der israelischen Regierung und den Palästinensern eskaliert, häufen sich die Eingaben, die sich mehrheitlich gegen eine in den Augen der Kritiker:innen zu einseitige Israel-Kritik richten. Kein ausländisches Thema wird häufiger bei der Ombudsstelle kritisiert – weder die gerade im Jahr 2021 aktuelle geopolitische Auseinandersetzung zwischen Russland-Ukraine noch die zwischen China-USA.

5.5. Informationssendungen sorgen für die meisten Beanstandungen

Seit Jahren unverändert sind es die besonders stark beachteten Informationssendungen, die für Beanstandungen sorgten. «10vor10» generierte 73 Beanstandungen (Vorjahr: 122), die «Tagesschau» hatte 166 (Vorjahr: 186) zu beantworten, die «Rundschau» 58 Beanstandungen (Vorjahr: 29), die «Arena» 82 (Vorjahr: 256²) und der «Club» sorgte mit 54 (Vorjahr: 21) Beanstandungen für 33 mehr als im Vorjahr. Beim Radio, gegen das im Vergleich zum Fernsehen wie immer weniger Beanstandungen eingehen, verzeichneten im Jahr 2021 das «Rendez-vous» 18 (Vorjahr: 31), «Nachrichten» zusammen mit «SRF 4 News» 15 (Vorjahr: 65), «Heute Morgen» 9 (Vorjahr: 9) Beanstandungen.

6. Eidgenössische Abstimmungsvorlagen

Insgesamt kamen im Jahr 2021 13 Abstimmungsvorlagen vors Volk. Beim März-Urnengang war es ausschliesslich die Volksinitiative «Ja zum Verhüllungsverbot», die insgesamt zu knapp 30 Beanstandungen führte. Die meisten davon betrafen die «Arena» vom 29. Januar 2021 («Burka verbieten – Probleme gelöst?»). Die Ombudsstelle stellte zwar keine Verletzung der einschlägigen Gesetzesbestimmungen fest, konnte die Kritik an der Sendung aber nachvollziehen. Es war offensichtlich, dass die in der besagten «Arena» aufgetretenen Islam-

² Davon 220 Beanstandungen zur «Arena», «Jetzt reden wir Schwarze» vom 12.6.2020.

Expert:innen nicht alle in der Schweiz lebenden Muslim:innen vertreten hatten (was allerdings auch nicht leicht einzulösen gewesen wäre). Zudem zeigte sich (wie schon im Vorjahr bei der «Black-lives-matter»-Debatte), dass das «Arena»-Gefäss bei einem so komplexen und eine sehr differenzierte Diskussion bedingenden Thema an Grenzen stösst und nur bedingt zu einer substanziellen Meinungsbildung beiträgt.

Weder die «99-Prozent-Initiative» noch die «Ehe für alle», über die im September abgestimmt worden ist, schlugen beanstandungsmässig hohe Wellen. Ebenso wenig das «CO2-Gesetz», das «Gesetz zur Bekämpfung von Terrorismus» (Juni 2021), die «Justizinitiative» und die «Initiative für eine starke Pflege» vom November 2021. Von den beiden agrarwirtschaftlichen Vorlagen (Juni 21) war es weniger die Pestizidinitiative als die «Trinkwasser-Initiative», die knapp 20 Beanstander:innen auf den Plan rief. Wobei dabei fast alle Eingaben gegen einen «Kassensturz»-Beitrag vom 6. April gerichtet waren. Tatsächlich wurde darin der Text der Initiative nicht richtig bzw. im Sinne der Initiantinnen und Initianten wiedergegeben. Die «Kassensturz»-Redaktion hat die Korrektur auf der Website aufgeschaltet. Eine Zuordnung der Beanstandungen zu den Abstimmungen über die Covid-19-Gesetzgebung ist nicht möglich, da sich die «Corona»-Kritik auf die Berichterstattung generell und auf die Abstimmungen gleichzeitig bezogen.

7. Betroffene Kanäle, Sendungen und Beiträge

7.1. Soziale Medien

Auch wenn SRF auf immer mehr Kanälen präsent ist, ist nach wie vor das **Fernsehen** am meisten der Kritik ausgesetzt. Es umfasst rund 62 Prozent der Fälle im Vergleich zu 20 Prozent, die das **Radio** betreffen. Twitter, Facebook, Instagram oder Tiktok-Einträge, deren Inhalt redaktioneller Art sind, werden noch selten beanstandet. Das hängt zweifellos damit zusammen, dass die Kritik der Konsumentinnen und Konsumenten direkt über die sozialen Medien kundgetan und die Auseinandersetzungen aufgrund der Reaktion der SRF-Medienschaffenden auch direkt ausgetragen und abgeschlossen werden.

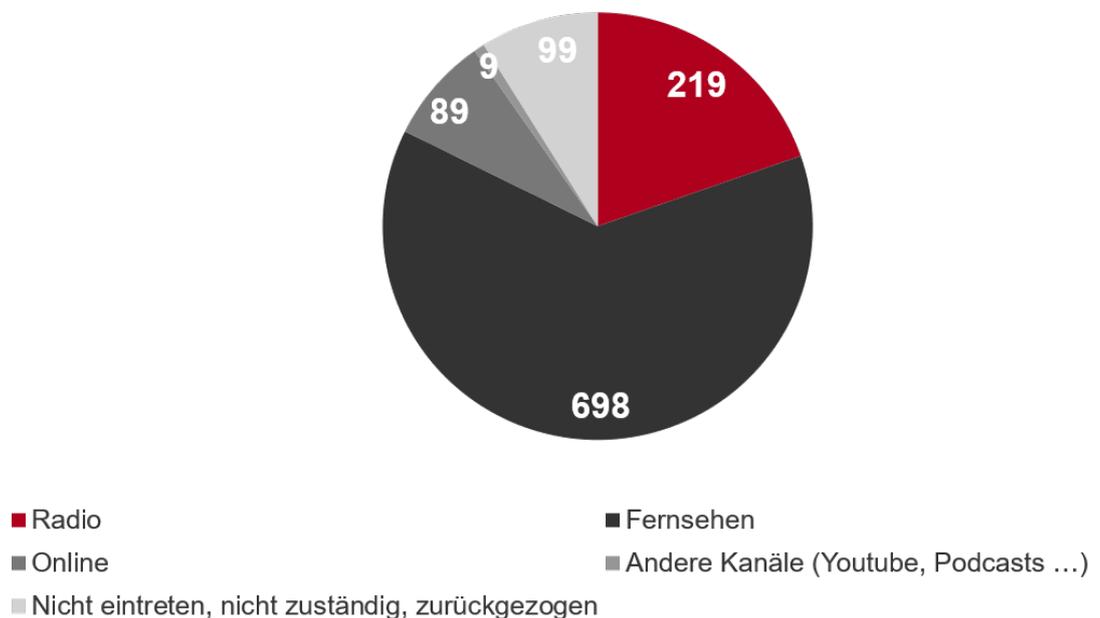
7.2. Kommentarfunktion

Sehr häufig gingen bei der Ombudsstelle Beanstandungen gegen die Handhabung der Kommentarspalten ein. Diese sei nicht neutral, intransparent und willkürlich. Das Aufschalten und Löschen von nutzergenerierten Kommentaren fällt allerdings nicht in die Zuständigkeit der Ombudsstelle (und nachgelagert der Unabhängigen Beschwerdeinstanz, UBI), allenfalls in diejenige des Bundesamts für Kommunikation, soweit die Netiquette betroffen ist. Dies hielt die UBI in ihrem Entscheid vom 30. Juni 2021 fest. Weiterhin zuständig für die Kommentarspalten ist die Ombudsstelle, wenn es um Kommentare der Redaktion innerhalb der Kommentarspalten geht.

Tabelle 4: Anteile der Kanäle bezogen auf Sendungen/Publikationen

Kanal	absolut	in Prozent
Radio	219	20
Fernsehen	698	62
Online (Parallelverwertung von Radio und Fernsehen)	89	8
Andere Kanäle (Youtube, Podcasts ...)	9	1
Nicht eintreten, nicht zuständig oder zurückgezogen	99	9
Zusammen	1114	

Grafik 2: Anteile der Kanäle bezogen auf Sendungen/Publikationen (absolut)



8. Regelmässige «Kunden» der Ombudsstelle

Die Ombudsstelle der SRG.D ist vom Gesetzgeber bewusst als niederschwellige Instanz eingeführt worden. Dementsprechend dienstleistungsorientiert sind die Ombudsleute bei der

Behandlung der Eingaben, auch wenn offensichtlich ist, dass sie nicht die richtige Ansprechinstanz ist. Esther Girsberger und Kurt Schöbi leiten Schreiben, die eigentlich nicht in ihren Zuständigkeitsbereich fallen, weiter und achten darauf, dass die Kundinnen und Kunden auch zeitnah eine Antwort erhalten. Dies etwa dann, wenn Programmstreichungen- oder Kürzungen zu Unmut führen, die Beanstander:innen der Meinung sind, aufgrund ihrer Unzufriedenheit die durch Serafe eingezogenen Gebühren nicht bezahlen zu wollen oder beispielsweise die Tonqualität kritisiert wird.

Über alle Massen strapaziert wird die Ombudsstelle durch Eingaben von Beanstander:innen, die fast wöchentlich eine Eingabe machen oder gleich rund ein Dutzend Sendungen in einer Beanstandung einreichen. Die Ombudsstelle ist gesetzlich verpflichtet, jede Beanstandung mit einem Schlussbericht abzuschliessen. Zwar kann dieser sehr kurz ausfallen, aber die Sendungen müssen allesamt angeschaut und eingeschätzt werden – auch wenn die vorgebrachten Vorwürfe noch so abstrus, unflätig oder willkürlich sind. Diese Mehrbelastung ist fast nicht zu bewältigen, doch haben sowohl das Bundesamt für Kommunikation als auch die Unabhängige Beschwerdeinstanz wiederholt betont, dass die Ombudsstelle diesbezüglich zu reagieren hat. Als einziges Einschränkungsinstrument besteht die Möglichkeit, die Beanstander:innen auf die Kostenfolge bei Mutwilligkeit gemäss Art. 93 Abs. 5 Abs. 2 des RTVG hinzuweisen. Ein Antrag an die UBI auf Auferlegung der Verfahrenskosten bedingt gemäss Urteil vom 17. Juni 2021 allerdings, dass die Ombudsstelle den/die strittigen Beanstandung(en) behandelt hat. Mit anderen Worten: Die UBI kann die Kostenfolge nicht festlegen, bevor die Ombudsstelle die Beanstandungen nicht mittels Schlussbericht erledigt hat.

9. Art der Erledigung

Die Ombudsstelle will nicht nur die Beanstander:innen dienstleistungsorientiert behandeln, sondern auch die Redaktionen. Deshalb leitet sie ganz offensichtlich unbegründete Beanstandungen nicht an die Redaktionen zur Einholung einer redaktionellen Stellungnahme weiter, sondern schliesst sie eigenständig entweder telefonisch, im Regelfall per Mail oder per Post verschicktem Schlussbericht ab. Die Ombudsleute können damit einen Beitrag leisten, dass die Redaktionen sich in erster Linie auf ihre primäre Aufgabe konzentrieren können; das heisst seriösen, umfassend recherchierten und attraktiv aufbereiteten Journalismus zu betreiben. Grösstenteils ist dies der Fall und sind die Ombudsleute ob der hohen Erwartungen an den öffentlichen Sender der Meinung, dass die Medienschaffenden von SRF diese Erwartungen grossmehrheitlich erfüllen. Diese werden angesichts der wachsenden Polarisierung aufgrund der aufkommenden «Echokammern», der systembedrohenden Konkurrenz durch globale Player wie Google, Amazon, der Skandalisierung, Banalisierung und moralischer Empörungsbewirtschaftung nicht kleiner, ganz im Gegenteil. Nicht immer gelingt es SRF, die eigene Haltung nicht durchschimmern zu lassen oder handwerklich alles richtig zu machen. Aber in 93 Prozent aller Fälle (siehe Tabelle 5) konnte die Ombudsstelle feststellen, dass kein Verstoß gegen das RTVG vorlag.

Das RTVG sieht vor, dass Beanstandungen in beiderseitigem Einverständnis mündlich erledigt werden können. Nicht selten entspräche es dem Wunsch der Ombudsleute, insbesondere bei Beanstandender:innen, die sich immer wieder an die Ombudsstelle wenden, die Kritiker:innen zu treffen, um mit ihnen über ihre Beweggründe und die Beanstandungen zu sprechen und ihnen das Wesen von Beanstandungen und deren Erledigung näher zu bringen. Aus Zeitgründen ist dies leider praktisch nicht möglich. Dennoch kam es – zusätzlich zur unter 5.1. erwähnten Begegnung – zu drei weiteren Begegnungen. Ein Treffen fand mit einem Beanstander statt, der sich regelmässig über die Nahostberichterstattung ärgert. Ein zweites Treffen kam mit einem Vielbeanstander zustande, ein drittes Treffen mit Betroffenen im Zusammenhang mit dem Dokfilm «Heim- und Verdingkinder – Die Aufarbeitung eines grossen Unrechts». Die Treffen in gegenseitigem Respekt wurden sehr geschätzt.

Die Auseinandersetzung der beiden Ombudsleute ist sehr intensiv und befriedigend. In diesem Zusammenhang ist ein Schlussbericht der Ombudsstelle hervorzuheben, indem die Ombudsleute publik gemacht haben, dass sie sich nicht einig wurden. Es ging um einen Bericht in der «Tagesschau Hauptausgabe», in der über eine kulturelle Veranstaltung im Rahmen des «Zürcher Theaterspektakels» berichtet wurde. Das Stück «Fuck me» der Regisseurin Marina Ortega zeigte in längeren Sequenzen nackte Männer in eindeutigen Positionen. Es stellte sich die Frage, ob unter dem Jugendschutz gemäss Art. 5 RTVG ein «Tagesschau»-Beitrag vor 20 Uhr, so künstlerisch und inhaltlich begründet die gezeigten Szenen auch waren, sich rechtfertigen liess. Die Ombudsleute waren der Meinung, dass sie ihre Differenzen bei einem Beitrag, der vor allem die Werthaltung betrifft, durchaus sichtbar machen dürfen.

Tabelle 5: Art der Erledigung nach Kanälen und Gefäßen bezogen auf Beanstandungen

- inklusiv «hängige» Beanstandungen aus dem Vorjahr – minus «hängige» 2021
- exklusiv «nicht eingetreten», «nicht zuständig», zurückgezogene»

Kanäle/ Sendungen	unterstützt		teilweise un- terstützt		nicht unter- stützt		total
	abs.	in %	abs.	in %	abs.	in %	
KANÄLE							
Insgesamt	25	2.5	45	4.5	945	93	1015
Fernsehen	18	2.5	34	5	646	92.5	698
Radio	4	1.8	6	2.7	209	95.5	219
Online	3	3.5	4	4.5	82	92	89
Andere Kanäle			1	11	8	89	9

Fernsehen							
SENDUNGEN	unterstützt		teilweise unter- stützt		nicht unterstützt		Total
	abs.	in %	abs.	in %	abs.	in %	
Arena					82	100	82
10 vor 10	7 ³	9.5			66	90.5	73
Tagesschau	7 ⁴	4	17 ⁵	10	142	86	166
Netz Natur					4	100	4
Rundschau			2	3.5	56	96.5	58
Deville					32	100	32
Club					54	100	54
Kassensturz	3	11	16 ⁶	16	8	73	27
DOK					13	100	13
Schweiz aktuell					7	100	7
Sternstunde					3	100	3
Puls					9	100	9
1 gegen 100					7	100	7
Kinder News					3	100	3
Eco / Eco Talk					4	100	4
Sport / Sportpanorama					51	100	51
Reporter					3	100	3
Gredig direkt					4	100	4
Wort zum Sonntag					3	100	3
Ansprache Bundesrat					3	100	3
Verschiedene	1 ⁷	1			89	99	90

³ Die 7 «unterstützten» Beanstandungen gegen «10vor10» betreffen 4 verschiedene Beiträge (davon 3 Beanstandungen zum Beitrag «AKW Leibstadt» vom 2.11.2021 und 2 Beanstandungen zum Interview mit Alain Berset vom 27.11.2021)

⁴ Die 7 «unterstützten» Beanstandungen gegen die «Tagesschau» betreffen ebenfalls 4 verschiedene Beiträge (davon 4 Beanstandungen zum Beitrag «Nahost» vom 17.5.21)

⁵ Die 17 «teilweise unterstützten» Beanstandungen gegen die «Tagesschau» betreffen 3 verschiedene Beiträge (davon 10 Beanstandungen zum Beitrag «Strom aus Windenergie» vom 12.7.2021 und 4 Beanstandungen zum Beitrag «Anti-Corona-Demo» vom 31.7.2021). Bei der Beurteilung eines Beitrags waren sich die Ombudsleute un-
einig (siehe 9. Art der Erledigung)

⁶ Die 16 «teilweise unterstützten» Beanstandungen gegen den Kassensturz betreffen 2 verschiedene Beiträge (davon 15 den Beitrag zur Trinkwasser-Initiative vom 6.4.21)

⁷ Betrifft Generisches Maskulinum bei Nachrichtensendungen

RADIO							
Sendungen	unterstützt		teilweise un- terstützt		nicht unter- stützt		Total
	abs.	in %	abs.	in %	abs.	in %	
SRF 4 News			1	11	8	89	9
Rendez-vous/ Tagesgespräch			1	6	17 6	94 100	18 6
Echo der Zeit	1	5	1	5	19	90	21
Espresso					1	100	1
Nachrichten	1	17			5	83	6
Heute Morgen	1	11	1	11	7	78	9
SRF 2 Kultur					1	100	1
SRF 3			1	33	2	67	3
SRF International					2	100	2
Samstagsrundschau					4	100	4
Regionaljournale					4	100	4
Wissenschaftsmagazin					4	100	4
Kontext	1	25			3	75	4
Forum			1	100			1
Zytlupe					3	100	3
Verschiedene					123	100	123

Online							
Sendungen	unterstützt		teilweise un- terstützt		nicht unter- stützt		Total
	abs.	in %	abs.	in %	abs.	in %	
SRF Online	3	3			88	94	94
SRF News online			3	3			

Andere Kanäle							
Sendungen	unterstützt		teilweise un- terstützt		nicht unter- stützt		Total
	abs.	in %	abs.	in %	abs.	in %	
Audio Podcast			1	20	4	80	5
Teletext					7	64	11
Börse					4	36	
Youtube							2
Dok Kindernews			1 1	50 50			
Instagram					4	100	4

10. Beschwerden bei der UBI

Im Berichtsjahr sind 23 Beschwerden an die Unabhängige Beschwerdeinstanz (UBI) eingereicht worden; eine wurde gutgeheissen und 11 sind Ende 2021 noch hängig.

Tabelle 6: Beschwerden bei der UBI

Befund zu Beanstandungen	Zahl der Fälle
2021 eingegangene Beschwerden	23
- davon Sendungen 2020 betreffend	3
- davon Sendungen 2021 betreffend	20
2021 behandelte Beschwerden	26
- davon Sendungen 2020 betreffend	17
nicht eingetreten	1
abgewiesen	15
gutgeheissen	1
Rückzug	0
- davon Sendungen 2021 betreffend	9
nicht eingetreten	5
abgewiesen	2
gutgeheissen	0
Rückzug	2
- noch hängig	11

Gutgeheissen wurde eine Beanstandung zur Radiosendung «Heute Morgen» vom 29. Juni 2020. In der Nachrichtenmeldung über das Rahmenabkommen EU/Schweiz wurde Günther Oettinger fälschlicherweise als «EU-Kommissar» und nicht als «ehemaliger EU-Kommissar» bezeichnet. Die UBI begründet ihren Entscheid wie folgt:

«Weil schon zuvor fälschlicherweise erwähnt worden war, dass das Abkommen laut der EU nicht zustande kommen würde, mussten die Zuhörenden zwangsläufig annehmen, es handle sich um eine Stellungnahme eines EU-Repräsentanten und nicht um eine persönliche Einschätzung eines ehemaligen Kommissars. Diese beiden Fehler hinsichtlich des Ursprungs dieser für die schweizerische Politlandschaft zum Zeitpunkt der Ausstrahlung bedeutsamen Information betreffen keine Nebenpunkte, sondern verunmöglichten eine Meinungsbildung. Journalistische Sorgfaltspflichten wie namentlich das Überprüfen von Fakten wurden nicht eingehalten.»

11. Medienresonanz und Publikumsreaktionen

Die Ombudsstelle hält sich nach wie vor mit öffentlichen Verlautbarungen zurück. Sie ist auch nicht auf den sozialen Medien aktiv, da sie der Meinung ist, als Schlichtungsstelle zwischen Redaktion und Beanstandeter:innen habe sie vor allem eine Innenfunktion. Selbst wenn

vereinzelte Sendungen zu Massenbeanstandungen führen, ist das selten ein Grund, eine Medienmitteilung zu versenden. Die Schlussberichte sind unter der Website der Ombudsstelle einsehbar und in jeder Ausgabe des «Newsletter der SRG Deutschschweiz aktuell» wird ein Ombudsfall besprochen. Dieser wird nicht selten auch von den Medien aufgegriffen.

12. Schlusswort

Die Ombudsleute wollen nicht verschweigen, dass sie bei aller Leidenschaft ihrem Amt gegenüber ab und zu versucht sind den Bettel hinzuschmeissen. Nicht wegen der Flut an Beanstandungen. Sondern wegen der ganz offensichtlich häufigen rein ideologisch begründeten Eingaben, die substanzlos sind. Eine manchmal dicke Haut braucht es auch, wenn die Beanstander:innen sich nach Erhalt des Schlussberichts in unflätiger Art und Weise über die Einschätzung der Ombudsleute auch in den Sozialen Medien empören, ohne dass sie im Geringsten auf den nach bestem Wissen und Gewissen verfassten Schlussbericht eingehen.

Abschliessend aber möchten wir es nicht versäumen, zu danken. In erster Linie der Geschäftsstelle, welche die Ombudsstelle so tatkräftig unterstützt. In zweiter Linie den Redaktionen, die sich sehr ernsthaft und sehr umfassend mit den Beanstandungen auseinandersetzen und damit auch die Einschätzung der Ombudsstelle teilen: es ist gerade für einen öffentlichen Sender wichtig und richtig, sich mit der Kritik der Konsumentinnen und Konsumenten ernsthaft auseinanderzusetzen.

In dritter Linie bedanken wir uns bei den vielen Beanstander:innen, die mit reflektierten und seriösen Eingaben beweisen, dass sie den öffentlichen Sender als unabhängig demokratisch legitimierte Institution schätzen und sich mit den einzelnen Sendungen inhaltlich seriös beschäftigen. Deren Input in Form von Beanstandungen wird durchaus geschätzt. Nicht nur durch die Ombudsleute, sondern durchaus auch durch die Redaktionen.