

ROGER BLUM / IGNAZ STAUB (Hrsg.)



# Die Klagemauern der Schweizer Medien

ROGER BLUM / IGNAZ STAUB (HRSG.)

# **Die Klagemauern der Schweizer Medien**

Titelkarikatur: Christof Eugster  
Layout/Produktion: Atelier Hildbrand, Walchwil  
Druck: Kalt Medien AG, Zug  
Copyright: Bei den Herausgebern

BERN 2017

# Inhalt

<b>1. Vorwort</b>	
Roger Blum, Ignaz Staub	7
<b>2. Der Sinn: Wozu Ombudsstellen?</b>	
Daniel Cornu	11
Medienethik: Kompass für Medienschaffende und Ombudsstellen	
René Rhinow	18
<b>3. Die Geschichte: Die Idee kam aus dem Berggebiet</b>	
Roger Blum	24
<b>4. Das Verfahren: Reklamieren ist ganz einfach</b>	
Roger Blum	38
<b>5. Die Arbeitsweise: So gehen die Ombudsleute ans Werk</b>	
5.1. SRF: Über Journalismus aufklären	
Roger Blum	44
5.2. RTS: Die Westschweizer Tradition	
Raymonde Richter	47
5.3. RSI : Eine gewisse Freiheit	
Francesco Galli	52
5.4. RTR: Die Bündner «fleet in being»	
Toni Hess	55
5.5. swissinfo: Der Kritik gut zuhören	
Sylvia Egli von Matt	56
5.6. Private Sender: Persönliche Beurteilung	
Oliver Sidler	58
5.7. Private Westschweizer Sender: Gute Ergebnisse	
Denis Sulliger	62
5.8. Private Sender in der italienischen Schweiz: Kaum Beschwerden	
Francesco Galli	63
5.9. Tamedia: Auch Seelsorger und Therapeut	
Ignaz Staub	64
5.10. Tamedia romande: Unabhängiger Vermittler	
Daniel Cornu	68
5.11. AZ-Medien: «Alle Kläger» ernst nehmen»	
René Rhinow	72
5.12. Luzerner Zeitung: Mehr als Marketing	
Rudolf Mayr von Baldegg	79
<b>6. Die Effekte: Wie Medien und UBI die Ombudsleute sehen</b>	
6.1. SRF: Eine Art fünfte Gewalt fordert uns heraus	
Tristan Brenn	84
6.2. RTS: Dialog für ein besseres Verständnis	
Romaine Jean	89
6.3. UBI: Merkllich entlastet	
Vincent Augustin/Pierre Rieder	93
<b>7. Das Nationale: Presserat und UBI – die Grundsätzlichen</b>	
Roger Blum	97
<b>8. Das Internationale: Die ONO – mehr Druck als je zuvor</b>	
Ignaz Staub	101
<b>9. Anhang</b>	
Liste der Ombudsleute seit 1992	109
Adressen der Ombudsleute	112

1.  
Vorwort

# **Die wirklichen Klagemauern**

ROGER BLUM UND IGNAZ STAUB

Die eigentliche Klagemauer steht in Jerusalem. Sie ist eine religiöse Stätte des Judentums. Die Gläubigen begeben sich an die Mauer, um zu beten, Sorgen loszuwerden und Wünsche zu äussern. Dazu stecken sie kleine Zettel mit ihren Begehren in die Mauerritzen. Die Klagemauer ist ein Symbol dafür, dass man sich einer neutralen «Instanz» anvertrauen kann.

Genau deshalb wird der Begriff «Klagemauer» immer auch im übertragenen Sinn gebraucht. Als Bundesrat Willi Ritschard 1979 eine Beschwerdekommision für Radio und Fernsehen einsetzte, sagte er, sie diene allen, die mit Sendungen der SRG hadern, als Klagemauer. Diese Beschwerdekommision und die spätere Unabhängige Beschwerdeinstanz (UBI) haben diese Aufgabe bis 1992 auch erfüllt: Die Mediennutzerinnen und -nutzer gelangten mit allen möglichen Anliegen an sie, auch solchen, bei denen ein klärendes Gespräch genügte. Genau darum wurden 1992 die Ombudsstellen eingerichtet, einerseits, um die UBI zu entlasten, andererseits, um dem rein rechtlichen Verfahren ein Schlichtungs- und Beratungsverfahren voranzustellen. Bald danach schufen auch Printmedienhäuser solche Ombudsstellen. Heute gibt es zwölf Medien-Ombudsstellen in der Schweiz.

Weil ihre Aufgaben und Zuständigkeiten im Radio- und Fernsehgesetz, das vor 25 Jahren in Kraft trat, erstmals klar umschrieben wurden, geben wir diese Broschüre heraus. Sie soll sowohl den Medienschaffenden als auch den Medienkonsumierenden als Handreichung dienen und aufzeigen, wie die Ombudsleute arbeiten, wie die Verfahren laufen, was UBI und Presserat tun und wie die Journalistinnen und Journalisten auf die Ombudsstellen reagieren. Sie vermittelt auch Adressen und Webkontakte. Und sie macht deutlich, welche Idee hinter den Ombudsstellen steckt.

Die Ombudsstellen sind die wirklichen Klagemauern im Medienbereich. Hier können die Medienkonsumierenden mit einem geneigten Ohr und mit einer kompetenten Antwort rechnen. Und die Ombudsleute sind sich auch der Bedeutung der Medienfreiheit bewusst, anders als die hetzerischen Leute um Ivo Sasek<sup>1</sup>, die sich auch Klagemauer nennen und die grundsätzlich schon mal eine «Diktatur der Medien» unterstellen. Die Schweizer Medien-

Ombudsleute sind weder davon überzeugt, dass die Medien als «Lügenpresse» betrachtet werden müssen, noch gehen sie davon aus, dass die Medien alles richtig machen. Sie wollen das Publikum vor Manipulation schützen. Und sie wollen das Publikum auch immer wieder darüber aufklären, dass die Medienfreiheit gilt und dass die Medien eine Kritik- und Kontrollfunktion gegenüber allen Mächtigen ausüben.

Dass diese Broschüre zustande kam, ist verschiedenen Institutionen und Personen zu verdanken, die Unterstützung leisteten. Wir danken allen Schweizer Medien-Ombudsleuten sowie den hier vertretenen Journalisten der SRG und privater Medien für ihre Texte. Wir danken der Unabhängigen Beschwerdeinstanz für Radio und Fernsehen (UBI), den SRG-Mitgliedsgesellschaften sowie den AZ-Medien für finanzielle Beiträge, den Übersetzerinnen und Übersetzern für die Ermöglichung von Ausgaben in drei Sprachen, Christof Eugster für die Karikatur auf der Titelseite, Kurt Hildbrand für das Layout und Kalt Medien AG für den Druck. Wir sind überzeugt, dass die Broschüre nützliche Dienste leisten wird.

1 [www.klagemauer.tv](http://www.klagemauer.tv)

2.  
Der Sinn

## **Wozu Ombudsstellen?**

Die Dauer der Erfahrung – 18 Jahre! – macht die Antwort keineswegs einfacher. Bei den Printmedien gibt es möglicherweise ebenso viele unterschiedliche Vermittlungspraktiken wie Ombudsleute. Je nach den Anliegen der Medien, nach den Erwartungen ihres Publikums, nach dem Konzept des jeweiligen Inhabers. Und ganz abgesehen vom Wandel, den die Informations- und Kommunikationswelt seit gut zehn Jahren durchläuft. Die jüngsten soziologischen und technologischen Veränderungen haben direkte Auswirkungen auf die Ausübung der Ombudstätigkeit im Medienbereich. Dabei erweitert das Internet die bereits beobachtete Vielfalt um neue Faktoren (Elia 2007, S. 71 ff.).

#### **Am Anfang: eine Antwort auf die Selbstherrlichkeit der Medienunternehmer**

Wozu Ombudsstellen? Laut der *Organization of News Ombudsmen* (ONO) haben sie die Aufgabe, Beschwerden des Publikums über die Richtigkeit, Fairness, Ausgewogenheit und den guten Geschmack bei der Berichterstattung entgegenzunehmen und zu bearbeiten. Aus einem funktionelleren Blickwinkel wirken die Ombudsstellen laut ONO bei der Qualitätskontrolle ihrer Medien mit. Sie sind bestrebt, die Medien für die Leser und Zuschauer besser erreichbar und verantwortungsbewusster zu machen. Sie schärfen das Bewusstsein der Medienschaffenden für die Bedenken der Öffentlichkeit. Sie sparen Verlegern und Chefredaktoren Zeit, weil Beschwerden direkt an die betroffenen Mitarbeitenden weitergeleitet werden. Schliesslich können sie die informelle Beilegung einer Streitigkeit erleichtern und so die Beschreitung des Rechtswegs abwenden.

Die Erfahrung bestätigt diese Aufzählung im Grossen und Ganzen. Ihr ist nicht mehr viel beizufügen. Höchstens einige Schattierungen und Gewichtungen. An dieser Stelle soll aber nicht die Geschichte der Medien-Ombudsstellen nachgezeichnet, sondern nur ein kurzer Rückblick auf ihre amerikanischen Wurzeln gemacht werden, um ihrem Wesen auf den Grund zu gehen. Wegweisend gelten zwei 1967 erschienene Artikel (Glasser 1999).

In *Esquire* sinniert der Journalist Ben Bagdikian vom *Journal-Bulletin* in Providence (Rhode Island) über die Möglichkeit, dem Publikum eine andere Stimme als den herkömmlichen Leserbrief zu bieten. Er regt an, den Verwaltungsrat der Zeitung um einen «Ombudsmann der Gemeinschaft» zu erweitern. Die Idee wird von einem Redaktor der *New York Times*, Abe Raskin, in schärferem Tonfall aufgenommen: Er prangert «die unzerstörbare Selbstgefälligkeit» der Direktoren und Chefredaktoren an, eine Presse, «die sich dem Pharisäertum und der Selbstzufriedenheit hingibt und geneigt ist, sich selbst zu beweihräuchern». Und so entsteht die Stelle eines «Leser-Ombudsmanns», der das Publikum verteidigen und seine allfälligen Beschwerden angemessen behandeln soll.

Aus diesen Anfängen entwickelt sich eine erste bescheidene Praxis, die bereits genügen könnte, um die Tätigkeit eines Ombudsmannes zu rechtfertigen: auf die Leserschaft hören, unabhängig davon, ob diese recht oder unrecht hat, und sich Zeit nehmen, ihr zu antworten. Die den Medienunternehmern vorgeworfene «Selbstgefälligkeit» ist auch auf eine mangelnde Verfügbarkeit, eine anhaltende Überlastung und die Nachteile aufgespaltener Verantwortlichkeiten zurückzuführen. Ein Leser, der sich Fragen stellt, der kritisiert, der polemisiert, ist per Definition ein Störefried. Es besteht die Versuchung, ihn mehr oder weniger elegant vor die Tür zu stellen. Der Ombudsmann kann sich den Luxus einer ausführlichen Antwort leisten. Eine solche Intervention wird von der Beanstanderin oder vom Beanstander unabhängig vom Inhalt der Antwort oft bereits als Genugtuung empfunden.

Das Eingehen auf die Leserschaft gründet in der Regel auf der Notwendigkeit, ihr Erklärungen zu liefern. In den Antworten wird die praktische Tätigkeit der Journalisten und Medienschaffenden erläutert. Sie verweisen auf die berufsethischen Standards, deren Einhaltung durch die Journalisten beurteilt wird. Dazu gehört auch eine Beschreibung und wenn nötig kritische Betrachtung des Vorgehens der Medien.

#### **Die drei Ebenen der Ombudstätigkeit**

Die Stellungnahmen der Ombudsperson erfolgen in unterschiedlicher Form: als direkte Antwort an die Leserin oder den Leser, als interne Notiz an

die Redaktion oder als Chronik, die in der Zeitung zuhanden des Publikums veröffentlicht wird. Sie weisen eine doppelte Funktion auf: für die Leserschaft eine Erläuterung der korrekt eingehaltenen Berufsregeln oder umgekehrt eine Kritik an mangelhaften Praktiken; für die Redaktionsmitglieder eine Verteidigung der Gepflogenheiten und der Standesregeln oder aber eine Erinnerung an die aus mangelnder Sorgfalt oder absichtlich vernachlässigten oder verletzten berufsethischen Empfehlungen. Meiner Meinung nach lassen sich die Beanstandungen des Publikums in drei Ebenen unterteilen. Die Eindrücke meiner ersten Jahre der Vermittlungserfahrung bestätigen dies (Cornu 2008).

**Konsultation.** Auf der ersten Ebene werden eher allgemeine Fragen erörtert, die sich die Leserschaft über die Praxis der Journalisten und Medien stellt. Derartige Anfragen münden nicht immer in einen kritischen Exkurs. Nach welchen Kriterien wählt eine Zeitung die Nachrichten aus und erstellt sie eine Hierarchie der Informationen? Warum bekommen schlechte Neuigkeiten viel mehr Raum? Welche Aufgaben haben Titel, Leitartikel, Übersetzungen, Verzerrungen? Dient die Auswahl der Abbildungen nur der besseren Information? Wird mit der Aufhängerfunktion des Bildes nicht eine Schockwirkung beabsichtigt? Welche Verhaltensregeln haben die Journalisten gegenüber ihren Ansprechpartnern vor Ort zu beachten? Bei konsultativen Anfragen ist vor allem die berufliche Erfahrung der Ombudsperson gefragt. Es können auch Überlegungen aus den Bereichen Soziologie und Kommunikation hineinspielen.

**Vermittlung.** In einer zweiten Gruppe von Anfragen kommen die Erwartungen der Leserschaft an die journalistische Sorgfalt zum Ausdruck. Der kritische Tonfall ist dabei unverhohlener. Solche Anfragen zielen auf einen bestimmten Fall, auf ein bestimmtes Medium ab. Sie gehen in Richtung der Beschwerde an den Schweizer Presserat, das Kontrollorgan, das darüber wacht, dass die Erklärung der Pflichten und Rechte der Journalistinnen und Journalisten als Verhaltenskodex des Berufsstandes eingehalten wird. Kleine sachliche Fehler, die nicht berichtet werden, schaden der Glaubwürdigkeit einer ganzen Zeitung. Andere gravierende Fehler werden nur selten entsprechend dem Ernst der Lage berichtet. Die Journalisten sind sich der Wirkung

des Wortes in Konfliktsituationen nicht immer bewusst. Ein scharfes Urteil kann eine Person diskreditieren, eine Handlung abwerten. Die Verwendung von unglücklich gewählten Adjektiven und Adverbien verdreht den Sinn einer Information und lassen persönliche Vorlieben des Journalisten erkennen.

Auf dieser Ebene wird an die Objektivität appelliert, wird fehlende Fairness angeprangert (eine in einem Artikel angegriffene Person soll das Recht auf Gegendarstellung erhalten), wird die Forderung einer ausgewogeneren Berichterstattung zum Ausdruck gebracht. In diesem Zusammenhang nimmt die Situation im Nahen Osten nach wie vor viel Platz ein.

Und wie verhält es sich mit der Meinungsfreiheit, die den Journalisten so wichtig ist? Die Leserschaft verteidigt sie ebenfalls. Weniger unter dem Aspekt der so oft zur Sprache gebrachten Pressefreiheit und ihrer Umsetzung, als aus eigennützigem Interessen. In erster Linie geht es um die Freiheit, den eigenen Standpunkt geltend zu machen. Mit der Rücksichtnahme auf die vorherrschende Meinung, an die sich die einen oder anderen klammern, mit dem Platz, den sie in den Leserschriften erhalten, mit dem Gehör, das ihnen in den digitalen Diskussionsforen geschenkt wird.

Diese Anfragen betreffen mehrheitlich die Standesregeln des Journalismus, die wiederum von Grundrechten und ethischen Werten abgeleitet sind. Die Ombudsperson vermittelt in den meisten Fällen, und wenn sie die Beschwerde der Leserin oder des Lesers für gerechtfertigt hält, setzt sie sich intern für eine angemessene Form der Berichtigung oder Gutmachung ein. Mit der Anregung einer konkreten Massnahme unterscheidet sie sich vom Presserat, der sich mit einer Stellungnahme begnügt.

**Schlichtung.** In der dritten Gruppe findet sich alles, was die Rechte der Person betrifft, namentlich das Privatleben, den Schutz des Namens und des guten Rufes. Hier geht es um die Behandlung verschiedener Fakten und um Rechtsangelegenheiten, um die Beachtung der Unschuldsvermutung, die Voraussetzungen für die Bekanntgabe der Identität oder des Bildes einer beschuldigten Person, den erforderlichen Opferschutz, die Gefahr, dass Gewalttaten durch die Medienpräsenz in der Gesellschaft Schule machen.

Die Themen auf dieser Ebene führen oft zu Kontroversen. Die Ombudsperson wird nicht nur mit kritischen Einstellungen konfrontiert. Sie hat es mit

Klagenden zu tun, Leuten, die persönliche Beschwerden führen und im Vorzimmer der Gerichte Platz nehmen. Hier kommen nicht nur die Standesregeln, sondern auch Artikel des Straf- oder Zivilgesetzbuches ins Spiel. Welche Kompetenzen hat in diesem Fall die Ombudsperson? Jedes Medium müsste diese selbst klar definieren.

Wie die *Organization of News Ombudsmen (ONO)* sagt, ist der Pfad, auf dem die informelle Beilegung einer Streitigkeit angestrebt wird, sehr schmal. Es ist der Pfad der Schlichtung. Die Medien-Ombudsleute sind nicht notgedrungen für die Mediation im juristischen Sinne ausgebildet: Im Einvernehmen mit den beiden Parteien versuchen sie, einen Kompromiss zu finden, der eine Streitigkeit beilegt, ohne dass die Parteien sich frustriert oder als Opfer einer ungerechten oder willkürlichen Tat fühlen. Das persönliche Engagement der Ombudsperson im Hinblick auf die Schlichtung setzt sie der Gefahr aus, von der einen oder anderen Partei instrumentalisiert zu werden, wenn die Angelegenheit vor Gericht kommt. Hier gelangt die Vermittlung an ihre Grenzen. Läuft oder droht ein Gerichtsverfahren, wird der Konflikt in der Regel eher an die Rechtsabteilung des Mediums übertragen. Diese Option ist bereits in Fällen des Gegendarstellungsrechts vorzuziehen. Hier kann die Ombudsperson intern einschreiten und eventuell Empfehlungen abgeben.

### **Ein Instrument für Public Relations?**

Aufgrund ihrer Häufigkeit und ihres Umfangs setzt die Erklärung der journalistischen Praxis die Ombudsperson selbst der Kritik aus. Ist sie im Grunde nicht der Aufgabe verpflichtet, den Journalismus «zu verteidigen und zu illustrieren», während sie doch zuerst auf die Leserschaft hören sollte? Ist sie nicht einfach ein Instrument für die Public Relations des Medienunternehmens, Überbringerin eines «guten Images» der Offenheit und Fähigkeit zur Selbstkritik? Ist es nicht so, dass sie als Dienerin des bezahlenden Verlegers letztlich irgendwelche Rechtfertigungen für die angeblichen Verfehlungen des Journalisten sucht, um ihre Pfründe zu sichern?

Gegen diese utilitaristische Auffassung der Mediation in der Presse wurde ein berechtigter Einwand vorgebracht: Wer behauptet, dass ein Informationsme-

dium nur aus finanziellen Gründen über eine Ombudsstelle verfügt, «vergisst, dass nur wenige Medien überhaupt eine Ombudsstelle eingerichtet haben» (Ferreira Maia, 2004).

Wozu Ombudsstellen? Die Unvollkommenheit, die der Funktion und den damit beschäftigten Menschen anhaftet, genügt nicht, um der Mediation in der Presse die anerkannten Mittel abzusprenken. Sie stärken bei den Medien den Sinn für gesellschaftliche Verantwortung (Bertrand, 1999). In den USA wurde der Begriff des *Media Accountability System* geprägt. Welche Mittel gibt es sonst noch? Einen Verhaltenskodex und Unternehmensleitbilder, Presseräte, kritische Prüfungen, die Ausbildung der Journalistinnen und Journalisten, die Hochschulforschung, die Gründung von Vereinigungen von Fachleuten und Benutzern, die sich für eine hochwertige Berichterstattung einsetzen. Auf dieser breiten Palette hat auch die Ombudsperson ihren Platz. Es gibt für sie genug zu tun.

### **Literatur**

Claude-Jean BERTRAND (Hrsg.), *L'arsenal de la démocratie. Médias, déontologie et M.A.R.S.*, Paris. Economica, 1999.

Daniel CORNU, *Médias mode d'emploi. Le journaliste face à son public*, Genf, Labor et Fides, 2008.

Cristina ELIA, *Gli Ombudsman dei giornali come strumento di gestione della qualità giornalistica*, Fakultät für Kommunikationswissenschaften, Universität der Italienischen Schweiz, Lugano, 2007. Text online auf der Website des Westschweizer Bibliotheksverbundes <http://doc.rero.ch> unter «Dissertationen».

Kenia FERREIRA MAIA, «Le fragile compromis des principes de justification de la médiation de presse», in *Questions de communication* 6, 2004, S. 203-216.

Theodore L. GLASSER, «L'ombudsman de presse aux Etats-Unis», fr. Übers., in Claude-Jean Bertrand (Hrsg.): *L'arsenal de la démocratie, op. cit.*, S. 277-284.

# Medienethik: Kompass für Medienschaffende und Ombudsstellen

RENÉ RHINOW

## I. Was verstehen wir unter Ethik?

Ethik gilt als Bereich der Philosophie, in dem es darum geht, Kriterien aufzustellen für gutes und schlechtes Handeln sowie für eine Bewertung der Motive und der Folgen dieses Handelns<sup>2</sup>. Als normative Ethik fragt sie nach Normen und Werten, nach den Massstäben moralisch richtigen Handelns. Als deskriptive Ethik befasst sie sich mit den faktisch vorherrschenden Normen und Wertsystemen.

Die spezifischen Kriterien und Gesichtspunkte können mit einem moralischen Skelett oder «Strukturgitter» (Otfried Höffe) verglichen werden, in dessen Maschen das herausgeforderte Individuum nach moralischen Grundhaltungen und nach Tugenden sucht. Dieser Prozess stellt eine autonom – praktische Tätigkeit dar und steht in der Verantwortung des Suchenden, basierend auf seinen Begabungen, seiner Lage und der kulturellen Umwelt. Ethik schreibt nicht vor, definiert das Richtige nicht, ist nicht mit einem Kursbuch vergleichbar, sondern vermittelt Massstäbe und Beurteilungsgesichtspunkte und erleichtert so das Auffinden des konkret Gebotenen.<sup>3</sup> Ethik fächert sich nach verschiedenen Lebensbereichen auf in sog. Bereichsethiken. Die Medienethik<sup>4</sup> stellt eine dieser Bereichsethiken dar. Der ethische Weg ist in der Regel ein dialogischer Weg. Er ist gepflastert durch Abwägungsprozeduren, in welchen Werte, moralische Normen und relevante Interessen einander gegenübergestellt und auf ihre «Bedeutung» für den konkreten Fall hin gewogen werden. Wertabwägung ist letztlich immer ein ergebnisoffener Prozess, der in die autonome Verantwortung der entscheidenden Instanz mündet.

2 Der Text folgt teilweise meinem Artikel «Nur ein abgehobenes Zauberwort? Zur Medienethik» in der AZ/Nordwestschweiz vom 2. 7. 2016

3 Vgl. statt vieler: Otfried Höffe, Ethik. Eine Einführung, München 2013

4 Zur Medienethik allgemein vgl. etwa Marlis Prinzing, Matthias Rath, Christian Schicha, Ingrid Stapf (Hrsg.), Neuvermessung der Medienethik. Bilanz, Themen und Herausforderungen seit 2000, Weinheim und Basel 2015, sowie das Handbuch Medienethik, hrsg. von Christian Schicha und Carsten Brosda, Wiesbaden 2010, insb. der Artikel über «Journalismus» von Carsten Brosda, 257 ff.

## II. Berufsregeln als konkretisierte Medienethik

Wenn Ombudsstellen zu überprüfen haben, ob eine Publikation die Grundregeln der journalistischen Fairness eingehalten oder verletzt hat, wird rasch und unmittelbar auf die Medienethik Bezug genommen. Diese widmet sich der verantwortbaren Praxis der Medien in ihrem Alltagsgeschäft und versucht, den Akteuren für bestimmte Problemsituationen Hilfeleistungen zu bieten, wie verantwortbar zu entscheiden und zu handeln ist. (Auch) Medienethik liefert also bloss Kriterien, Grundsätze, Prinzipien, keine pfannenfertigen Lösungen im Einzelfall. In den Worten der Medienwissenschaftlerin Marlis Prinzing: «Zu reflektieren und damit Argumente nach ethischen Kriterien abzuwägen, erhöht nicht nur die Entscheidungssicherheit, sondern justiert den ethischen Kompass und bringt einen an Werten orientierten, glaubwürdigen Journalismus auf Kurs»<sup>5</sup>.

In der Schweiz wie in anderen Ländern haben die Berufsverbände der Medienwelt eigentliche Kodizes geschaffen, also Regeln aufgestellt, was Medienethik in der Praxis und bezogen auf einzelne Fallkonstellationen bedeutet. Diese Regeln lehnen sich an medienethische Prinzipien an wie Fairness, Schutz der Privatsphäre, Sachgerechtigkeit in der Berichterstattung, Diskriminierungsverbot, Berücksichtigung von Minderheiten etc.<sup>6</sup>

Doch diese Richtlinien bedürfen in der Praxis der Konkretisierung. Sie geben im Einzelfall oft noch keine bestimmte Lösung vor, sondern versuchen, die Herausbildung des in der Anwendungssituation Richtigen anzuleiten und zu kanalisieren. Medienethik steht demnach am Beginn einer Konkretisierungsabfolge, die sich über Berufsregeln bis hin zur verantwortungstragenden Publikation erstreckt.

Wichtig erscheint deshalb der Prozess *innerhalb* der Medienwelt, vor allem in der Redaktion, in welchem eruiert wird, was im Zweifelsfall verantwortet werden kann, wo die Grenzen zum Verpönten zu ziehen sind. Das soll nicht in der einsamen «Redaktionsstube» geschehen (die gibt es angesichts der Grossraumbüros ohnehin nicht mehr), sondern im Gespräch unter den verantwortlichen

5 Marlis Prinzing, Medienethik und die Praxis, in: Prinzing et al. (Fn 3), 312.

6 Vgl. etwa Marlis Prinzing, Roger Blum, Medienregulierung zwischen normativen Anforderungen und faktischen Defiziten, in: Prinzing et al. (Fn 3), 260

Medienschaffenden und - im Streitfall - mit der Ombudsperson. Insofern kann heute (auch) die Medienethik zur sog. *Diskursethik* gezählt werden, in der um das Wahre und Richtige in kommunikativen Verständigungsprozessen gerungen wird. Jeder und jede Medienschaffende sollte sich stets bewusst sein, dass sie in heiklen Fragen nicht allein entscheiden, sondern dass sie den Diskurs innerhalb der Redaktion mit den zuständigen Redaktionsmitgliedern sucht. Vereinfacht und zugespitzt: Medienethik verlangt Reflexion und Diskurs über Fairness in konkreten publizistischen Problemfeldern.

Die Ombudsstelle bildet quasi den verlängerten Arm dieses Diskurses. Ihre Rolle unterscheidet sich von derjenigen der Medienschaffenden namentlich durch zwei Faktoren: durch die Selektivität ihrer Beteiligung und durch den Wegfall des *Zeitdruckes*. Eine Ombudsperson kommt nur zum Zuge, wenn eine Beanstandung erfolgt. Deshalb erscheint es ausserordentlich wichtig, dass Medienethik in den Redaktionen durchgehend gepflegt wird und Ombudsleute diesbezüglich Einfluss auf die Redaktionen nehmen können, beispielsweise mit internen Workshops und Fallbearbeitungen im Gespräch sowie mit der hausinternen Verbreitung der Entscheidungen des Presserates, anderer Organe und der Beurteilungen der eigenen Ombudsstelle. Von grosser Bedeutung erweisen sich die Haltung und das Engagement der Chefredaktion: sie muss glaubwürdig vermitteln, dass in ihrem Haus die Berufsregeln einzuhalten sind und der *Qualitätsjournalismus* oberstes Gebot ist.

Die andere massgebliche Differenz zum journalistischen Alltag besteht in der Beurteilungssituation der Ombudsperson. Sie kann sich Zeit nehmen, um beispielsweise die auf dem Spiel stehenden Werte und Interessen auf der Basis des konkreten Falles gegeneinander abzuwägen und am medienethischen Kompass auszurichten, Anhörungen durchzuführen, Akten einzusehen und die Praxis anderer medienethischen Kontrollorgane, namentlich des Presserates, zu konsultieren. (Relative) Ruhe prägt seine Arbeit, nicht Hektik und Betriebsamkeit; Reflexion geht vor produktiver Geschwindigkeit.

### III. Was gehört zur Medienethik?

Im Vordergrund der Medienethik steht die *journalistische* Ethik: Welche Grundsätze leiten die tägliche Arbeit des Journalisten und der Journalistin?

Basis bildet die unbestrittene Tatsache, dass Medienschaffende eine öffentliche Aufgabe zu erfüllen haben, nämlich die Herstellung von Öffentlichkeit. Zuweilen ist darüber gestritten worden, ob einem ethisch richtigen Journalismus bloss eine «vermittelnde» Funktion zukommt, die vor allem aus der «neutralen» Informationstätigkeit besteht, oder ob er auch kritisch-advokatorisch vorgehen soll, also auf der Suche nach Wahrheit recherchieren, in Frage stellen, kritisieren, politische Meinungen transportieren darf resp. muss. Heute ist weitgehend unbestritten, dass den Medien beide Funktionen zukommen. Damit ergibt sich eine immer wieder thematisierte Problemstellung: Sind die beiden Funktionen in klar getrennter Darstellung zu erfüllen? Müssen Information und Kommentar in separaten, als solchen gekennzeichneten Gefässen erscheinen? Der Journalistenkodex verlangt dies: das Publikum muss in der Lage sein, zwischen Fakten und Kommentaren unterscheiden zu können. Dies ist leider nicht bei allen Medien der Fall. Vor allem ideologisch ausgerichtete Zeitungen mit einer bestimmter politischer Programmatik pflegen sich oft wenig um die Trennung von Berichterstattung und kommentierender Wertung zu kümmern. Es ist einzuräumen, dass die Unterscheidung nicht immer leichtfällt, denn die Wahrnehmung der Wirklichkeit ist zu einem guten Teil auch subjektiv gesteuert resp. gefiltert; sie entzieht sich einer reinen Objektivität. Doch darf dies nicht davon abhalten, dass Meinungen nicht als Fakten «verkauft» werden dürfen - eine Forderung, die im Zeitalter der fake news und des «Wahrheitssubjektivismus» eine gesteigerte Bedeutung erhalten hat. Leitender Gesichtspunkt ist das Verbot einer Manipulation der Leserschaft durch eine Vermengung von Fakten und Meinung.

### IV. Dimensionen der Medienethik

Medienschaffende stehen in einem Umfeld, das von verschiedenen *Beziehungen* geprägt ist. Dementsprechend kann man die journalistische Ethik auffächern in die Beziehung der Medienschaffenden zu ihren *Quellen* (z.B. Informantenschutz), zu den Berichterstattungsadressaten (z.B. Persönlichkeitsschutz), zum lesenden Publikum (Fairness und Sorgfalt) oder zur allgemeinen Öffentlichkeit (z.B. Fairness in der Recherche). Damit sind zwar die wichtigsten, aber nicht alle Aspekte der Medienethik abgedeckt.

Medienethik beschränkt sich nicht auf die *Individuelethik* der einzelnen Medienschaffenden, die an die persönliche Moral der Journalisten appelliert. Diese sind in ein System integriert, das unter anderem geprägt wird durch die Organisation der Redaktion und den Wertekodex des Medienunternehmens. In der *Systemethik* ist eine gestufte Verantwortung einzufordern, die sich vom «Gelegenheits-Berichterstätter» (der zum Beispiel über eine Gemeindeversammlung berichtet) bis zur Unternehmensleitung erstreckt. Schliesslich wird im Medienunternehmen produziert, was auch konsumiert wird. Hinzu kommt so die Dimension zum lesenden Publikum: die *Publikumsethik* thematisiert die Mitverantwortung der Leserschaft, denn diese bestimmt über ihr Lese- und Kaufverhalten auch mit, was produziert wird und auflagefördernd erscheint. Der Sensationsjournalismus wurde nicht allein in den Redaktionen erfunden, sondern war und ist auch Antwort auf eine existierende Nachfrage. Und die Konsumgewohnheiten ändern sich ebenso wie die Medienlandschaft angesichts von Internationalisierung und Digitalisierung.

#### **V. Bezug zur politischen Kultur**

Damit steht Medienethik auch im Spannungsfeld zur Gesellschaft und ihren Erwartungen, zum gesellschaftlichen Wandel, zu den vorherrschenden und mutierenden Sozialnormen – vor allem zur *politischen Kultur* – sowie zum staatlichen Recht. Die zunehmenden Tendenzen der Personalisierung, der Skandalisierung und der Boulevardisierung sowie der Übergriffe ins Privatleben öffentlicher Personen beeinflussen indirekt auch die Kriterien der Medienethik. Dies zeigt sich deutlich, wenn man die unterschiedlichen Medienkulturen in verschiedenen Ländern miteinander vergleicht, wie das der Medienwissenschaftler und SRG-Ombudsmann *Roger Blum* in seinem umfassenden Werk «Lautsprecher & Widersprecher»<sup>7</sup> eindrücklich getan hat.

#### **VI. E-Journalismus mit neuen Fragestellungen**

Eine grosse medienethische Herausforderung stellt der sog. E-Journalismus dar, wie das besonders krass bei der Publikation der sog. Panama-Papers

augenscheinlich wurde. Bereits in Online-Portalen gelten teilweise andere Gesetze: Themen werden angerissen, Inhalte von anderen Medien übernommen, oft alles unter einem grossen Zeitdruck. Der Beginn eines neuen goldenen Zeitalters des investigativen Journalismus? Die international gesammelten Daten der Panama-Papers können nicht überprüft werden. Eine «Internetkultur» veröffentlicht alles Verfügbare, ohne eine vorgängige Bewertung und medienethische Selektion vorzunehmen. «Klassische» Medien tun gut daran, ihre Glaubwürdigkeit hochzuhalten und nur zur Publikation freizugeben, was sie verantworten können. Zum Qualitätsjournalismus gehören das Recherchieren, das Auswählen und Bewerten der Nachrichten, die medienethische Selbstkontrolle, die redaktionelle Aufbereitung, Gestaltung und Layout sowie Publikation in einem Umfeld, das Gewähr für Verlässlichkeit bietet. Die «Kultur» der Online-Portale stellt die Medienethik jedenfalls vor neue Probleme – und damit auch die Ombudsstellen.

<sup>7</sup> Roger Blum, Lautsprecher und Widersprecher. Ein Ansatz zum Vergleich der Mediensysteme, Köln 2014

### 3. Die Geschichte

## Die Idee kam aus dem Berggebiet

ROGER BLUM

**Ursprünge in Schweden und Amerika.** Eigentlich stammt der Ombudsmann aus Schweden. Seit über 200 Jahren gibt es dort den justitie ombudsmännern, der im Auftrag des Parlamentes die Verwaltung überwacht und Bürger-Beschwerden entgegennimmt. Und im Medienbereich stammt die Idee eigentlich aus den USA. Denn dort gibt es seit über 100 Jahren Zeitungen, die die Stelle eines Leseranwalts eingerichtet haben. In der Schweiz gewann die Ombudsmann-Idee in den siebziger Jahren des letzten Jahrhunderts an Boden, als verschiedene Kantone und Städte nach schwedischem Vorbild den Bürgerinnen und Bürger ermöglichten, sich an eine Ombudsstelle zu wenden, wenn sie sich über die staatliche Verwaltung zu beklagen hatten. Private Branchen folgten: Versicherungen, Reisebranche, Hotellerie, Wirtverband, Patienten, Banken, öffentlicher Verkehr.

**Anfänge bei Lokalradios.** Die Medien aber kannten diese Einrichtung nicht, jedenfalls nicht bis 1983, als der Bundesrat von den neuen privaten Lokalradios verlangte, dass sie für allfällige Beschwerden einen Ombudsmann benennen. Diese Ombudsstellen wurden aber kaum je angerufen, da niemand von ihnen wusste. Zur gleichen Zeit - 1984 - wurde die Unabhängige Beschwerdeinstanz für Radio und Fernsehen (UBI) eingerichtet. Sie hingegen hatte rasch viel zu tun, weil sich alle Beschwerden gegen die Programme der SRG, aber auch hin und wieder gegen solche von Privaten, bei ihr konzentrierten. Sie war bald überlastet. Dies hatte mit der zunehmenden Medienkritik zu tun.

**Unzufriedenheit mit SRG.** Seit den siebziger Jahren kam immer mehr die Forderung auf, dem Medienpublikum Beschwerdemöglichkeiten zu verschaffen, vor allem gegenüber der SRG. Nach der großen SRG-kritischen Debatte im Parlament von 1972 griff die SVP zur Selbsthilfe und gründete die «Schweizerische Fernseh- und Radio-Vereinigung» («Hofer-Club»), die fortan vor allem Fernsehsendungen kritisch unter die Lupe nahm und immer wieder Konzessionsbeschwerden einreichte, über die das Departement von Bundesrat Willy Ritschard zu entscheiden hatte. Der (zweite) Entwurf für einen Radio- und Fernsehartikel in der Bundesverfassung sah eine Unabhängige Beschwerdeinstanz vor, aber er scheiterte in der Volksabstimmung

von 1976. 1979 reichte daher Ständerat Odilo Guntern (CVP, Wallis) eine Motion für die Schaffung einer Unabhängigen Beschwerdeinstanz ein. Bundesrat Willy Ritschard reagierte unverzüglich und schuf eine departementsnahe Beschwerdekommision, die ihn bei der Prüfung von Konzessionsverletzungen beraten sollte. Präsident wurde der Publizist Oskar Reck. Gegen den Willen des Bundesrates, der auf die Medien-Gesamtkonzeption und den Verfassungsartikel warten wollte, richtete das Parlament die Unabhängige Beschwerdeinstanz für Radio und Fernsehen (UBI) sofort mit einem einfachen Bundesbeschluss ein. Diese nahm ihre Arbeit 1984 auf. Präsident wurde wiederum Oskar Reck.

**Selbstregulierung der Presse.** Parallel dazu kam auch Bewegung in den Printbereich. Im Journalistenverband «Verein der Schweizer Presse», der heute «impressum» heisst, wurde seit 1969 über einen Ethikkodex und die Schaffung eines Presserates diskutiert. Der Ethik-Kodex («Erklärung der Pflichten und Rechte der Journalistinnen und Journalisten»<sup>8</sup>) kam 1972 zustande, und 1977 wurde der Presserat ins Leben gerufen. Dieses Selbstregulierungsorgan hatte allerdings unter den ersten zwei Präsidenten kaum etwas zu tun, erst unter Präsident Bernard Béguin Ende der achtziger Jahre gab es erste markante Stellungnahmen ab. Seit 1999 wird der Presserat von einer Stiftung getragen, der zunächst vier Journalisten-Organisationen, später auch die Verleger und die SRG angehörten. Der Presserat ist inzwischen in der Medienszene gut verankert.

**Klage von Jörg Paul Müller.** Ende der achtziger Jahre beriet das Parlament das Radio- und Fernsehgesetz. Dieses Gesetz war die Folge des Verfassungsartikels über Radio und Fernsehen, den Volk und Stände Ende 1984 - im dritten Anlauf im Zeitraum von 30 Jahren - endlich angenommen hatten.<sup>9</sup> Als erste Kammer beugte sich der Nationalrat über das Gesetz. Seine Kommission wurde von der Zürcher Sozialdemokratin Lilian Uchtenhagen geleitet, und ihr gelang es, die divergierenden Meinungen und Interessen zu bündeln

<sup>8</sup> [www.presserat.ch/Documents/Erklaerung2008.pdf](http://www.presserat.ch/Documents/Erklaerung2008.pdf)

<sup>9</sup> [www.admin.ch/ch/d/pore/va/19841202/det324.html](http://www.admin.ch/ch/d/pore/va/19841202/det324.html)

und in den Hauptfragen einen Konsens zu finden. Keine Patentlösung hatte die Kommission anfänglich für die Programmaufsicht über Radio und Fernsehen parat. In den Hearings klagte der amtierende Präsident der UBI, Professor Jörg Paul Müller, die UBI sei eigentlich weder Fisch noch Vogel. Lilian Uchtenhagen berichtete später dem Rat: «Bei den Hearings haben uns verschiedene Personen, insbesondere natürlich Professor Müller, Präsident der UBI, darauf aufmerksam gemacht, dass die gegenwärtige Ordnung nicht sehr gut funktioniere: Es werden Unmengen von Beschwerden eingereicht, die überhaupt nichts mit der Konzession zu tun haben, sondern Tatbestände betreffen, Ehrverletzung oder anderes, gegen die man privat- oder strafrechtlich vorgehen müsste, aber nicht über die UBI. Es gibt natürlich wie bei all diesen Instanzen auch viele Leute, die sich beeinträchtigt fühlen, schwierige Leute, die in irgendeiner Form endlich angehört werden möchten. Das heisst: Die UBI ist einerseits mit Bagatellfällen überlastet, die sie eigentlich gar nicht behandeln sollte. Dort, wo sie dann tatsächlich Konzessionsverletzungen abklären muss, fehlen ihr die rechtlichen Mittel. Sie kann nicht einvernehmen, sie kann nicht einmal die beschuldigten Mitarbeiter des Rundfunks oder des Fernsehens anhören. Und was sie dann untersucht und feststellt, gilt nicht als Grundlage, wenn die Sache vors Bundesgericht weitergezogen wird. Professor Müller hat uns inständig gebeten, entweder aufzuhören mit einer solchen Instanz und dafür einen Ombudsmann, eine Klagemauer, zu schaffen, bei dem die Leute klagen, sich ausweinen können und dann etwas zufriedener sind, oder aber die UBI klarer ins Recht zu fassen und mit gewissen Kompetenzen auszustatten.»<sup>10</sup>

**Anstoss aus Graubünden.** Jörg Paul Müller also, der Staatsrechtler, war der erste, der das Stichwort «Ombudsmann» in die Debatte warf, aber eher als Ausweg aus der Zerknirschtheit über den bestehenden Zustand. Jedenfalls nahm die Nationalratskommission den Gedanken auf, und es war Dumeni Columberg, der rätoromanische CVP-Vertreter aus dem Bündner Oberland und Präsident der entsprechenden Subkommission, der als erster ein konkre-

<sup>10</sup> Amtliches Bulletin Nationalrat vom 5. Oktober 1989,

[www.amtsdruckschriften.bar.admin.ch/viewOrigDoc.do?id=20017752](http://www.amtsdruckschriften.bar.admin.ch/viewOrigDoc.do?id=20017752)

tes Konzept entwickelte, das UBI und Ombudsidee kombinierte. Es sah eine der UBI vorgelagerte Schiedsstelle vor, und dieses Konzept überzeugte die Kommission. In der Eintretensdebatte sagte dann Columberg vor dem Nationalrat: «Die von uns initiierte Regelung bringt eine wesentliche Vereinfachung und Verbesserung, die sogenannte Ombudsmannfunktion. In Zukunft soll jedermann eine Sendung beanstanden können. Der Zugang zur Beschwerdeinstanz wird erleichtert. Eine Schiedsstelle, die jeder Veranstalter einzusetzen hat, wird in einem formlosen Verfahren eine Lösung suchen. Eigentliche Beschwerden, insbesondere jene, die im öffentlichen Interesse liegen, sollen eine gründliche Abklärung erfahren. Die UBI erhält deshalb verfahrensrechtliche Kompetenzen zur Abklärung des Sachverhalts.»<sup>11</sup> Der die neue Idee konkretisierende Artikel 61 lautete:

### **Schiedsstelle**

*Abs. 1* Die Beschwerdeinstanz unterbreitet Beschwerden nach Artikel 59 Absatz 1 Buchstabe a und c sowie Absatz 2 vorgängig der Schiedsstelle des betroffenen Veranstalters. Die Schiedsstelle versucht, die Angelegenheit gütlich zu erledigen.

*Abs. 2* Kommt innert 30 Tagen keine gütliche Einigung zustande, leitet die Schiedsstelle die Akten an die Beschwerdeinstanz weiter.<sup>12</sup>

**Skepsis von links.** Konsumentenschutz sei das, sagte der Baselbieter SVP-Nationalrat Hans-Rudolf Nebiker. Doch der Solothurner SP-Vertreter Ernst Leuenberger widersprach: «Wie haben Sie es denn mit der Nachzensur in Form dieser UBI? Wir haben Lösungen gesucht, CVP-initiiert, Jörg Paul Müller hat sie erfunden. Wunderbar! Aber der sozialdemokratische Standpunkt aus den frühen achtziger Jahren stimmt immer noch: Diese UBI ist eine Fehlkonstruktion, weil sie zwar gut gemeint ist, aber nie gut sein kann, weil der Fluch der bösen Tat nur lauter kleine böse Tättchen gebären kann. Wir können noch so liberale Leute dort reinsetzen: Es ändert doch nichts daran, dass das letztlich ein Instrument der Nachzensur ist. Medien in den Griff bekommen zu wollen, das ist ein Unding, demokratisch offener – wie Herr Nebiker sie genannt

<sup>11</sup> Wie Fussnote 1

<sup>12</sup> [www.amtsdruckschriften.bar.admin.ch/viewOrigDoc.do?id=20017760](http://www.amtsdruckschriften.bar.admin.ch/viewOrigDoc.do?id=20017760)

hat – Gesellschaften unwürdig.(...) Ich möchte hoffen, dass sich der Ständerat als Zweitrat – sehr liberal, dort hat's ja etliche Liberale, mindestens dem Partei-buch nach – nochmals hinter diese UBI macht. Er könnte sich vielleicht überlegen, wie aus dieser Missgeburt ein netter, flotter, fröhlicher Ombudsmann zu machen wäre, der nicht als Mediengericht funktioniert.»<sup>13</sup> Da er keinen Antrag stellte, hatten seine Worte keine konkrete Wirkung. Der Nationalrat jedenfalls nahm das Modell mit der vorgelagerten Schiedsstelle einhellig an.<sup>14</sup>

**Klärung im Ständerat.** Dem Ständerat hingegen war diese Schiedsstelle, die jeweils eine einvernehmliche Lösung zwischen dem reklamierenden Zuschauer oder Zuhörer und der Redaktion suchen soll, zu wenig. In der von Luregn-Matthias Cavely, dem anderen Bündner Oberländer CVP-Vertreter, geleiteten Kommission präsentierte Daniel Lauber, CVP-Standesherr aus dem Oberwallis, die Lösung: Alle Sender sollten eine Ombudsstelle einrichten. Was das Ziel der Ombudsstelle ist, brachte Kommissionspräsident Cavely am 18. September 1990 vor dem Ständerat so auf den Punkt: «Wesentlich ist die Zweiteilung der Programmaufsicht in Ombudsstellen einerseits und die eigentliche UBI andererseits. Jeder Veranstalter hat eine Ombudsstelle, bestehend aus einer oder mehreren unabhängigen Personen zu schaffen. Nationale Veranstalter haben mindestens eine Ombudsstelle pro Sprachregion zu kreieren. Jedermann kann eine Sendung bei der Ombudsstelle des Veranstalters schriftlich beanstanden. Es sind keine Zulassungsvorschriften gegeben. Die Ombudsstelle vermittelt und versucht, eine befriedigende Erledigung auf freiwilliger Basis zu erreichen.»<sup>15</sup>

**UBI wird gestärkt.** Cavely fuhr fort: «Wichtig ist festzustellen, dass die Ombudsstelle keine Entscheidungs- und keine Weisungsbefugnis hat. Mit der Ombudsstelle ist ein doppeltes Ziel anvisiert. Einmal soll eine konsumentenfreundliche, informelle Nähe des Beanstanders zum Veranstalter gewährleistet sein – Grund: die Dezentralisierung. Sodann soll die Möglichkeit einer

<sup>13</sup> Wie Fussnote 1

<sup>14</sup> Am 5. Oktober 1989, [www.amtsdruckschriften.bar.admin.ch/viewOrigDoc.do?id=20017760](http://www.amtsdruckschriften.bar.admin.ch/viewOrigDoc.do?id=20017760)

<sup>15</sup> Amtliches Bulletin, Ständerat, 18. September 1990, [www.amtsdruckschriften.bar.admin.ch/viewOrigDoc.do?id=20019189](http://www.amtsdruckschriften.bar.admin.ch/viewOrigDoc.do?id=20019189)

direkten Erledigung des Grossteils der Beanstandungen im informellen Gespräch mit der entsprechenden Sieb- und Entlastungswirkung für die UBI geschaffen werden. Erfahrungen der Lokalradios, die ein ähnliches Organ bereits heute einrichten müssen und eingerichtet haben, zeigen – entgegen den Befürchtungen der SRG –, dass keine Überlastungen zu befürchten sind und dass die meisten Beanstandungen auf dieser Ebene bereits zur Zufriedenheit erledigt werden können. Spätestens 40 Tage nach Einreichung der Beanstandung muss ein schriftlicher Bericht über das Ergebnis der Abklärungen und über eventuelle Erledigungen abgeliefert werden. Das Verfahren kann also nicht beliebig in die Länge gezogen werden. Wenn es vor der Ombudsstelle zu keinem befriedigenden Ergebnis führt, bleibt die Möglichkeit der förmlichen Beschwerde an die UBI wegen Verletzung der Programmvorschriften weiterhin gewährleistet. Hier allerdings sind Legitimationsvorschriften vorgesehen. Legitimiert zur Beschwerde sind entweder zwanzig Leute, die älter als 18jährig sein müssen – die Veranstalter hätten lieber eine grössere Zahl, man redete ursprünglich von 500, wir haben sie auf zwanzig festgesetzt –, oder die betroffenen Personen selbst oder das EVED<sup>16</sup> oder eine Kantonsregierung bzw. – nach einem Minderheitsantrag – eine betroffene Behörde. Die UBI erhält zusätzliche verfahrensrechtliche Kompetenzen. Sie kann den Veranstalter, seine Mitarbeiter sowie Dritte vorladen, anhören und zur Herausgabe der Akten verpflichten. Stellt die UBI eine Verletzung der Programmvorschriften fest, hat der Veranstalter Vorkehrungen zu treffen, um die Rechtsverletzung zu beheben und in Zukunft gleiche oder ähnliche Verletzungen zu vermeiden. Unterlässt er dies, kann die UBI dem Departement beantragen, die Konzession durch Auflagen zu ergänzen, sie einzuschränken oder gar zu suspendieren bzw. zu widerrufen. Auf Antrag der UBI kann ferner mit bis zu 50 000 Franken Busse bestraft werden, wer wiederholt oder in schwerer Weise Programmvorschriften verletzt. Eine Minderheit Piller/Jaggi beantragt bei der Detailberatung die Streichung möglicher Bussen. Entscheide der UBI sind mittels Verwaltungsgerichtsbeschwerde wie bis anhin beim Bundesgericht anfechtbar. Darüber – das muss ich hier sagen – sind nicht alle Medien-

<sup>16</sup> Eidgenössisches Verkehrs- und Energiewirtschaftsdepartement, heute Departement für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation (UVEK)

schaffenden glücklich, wie man gesprächsweise hin und wieder vernahm. Es bestand eine gewisse Tendenz, nach Möglichkeit das Bundesgericht weiter einzuschränken oder gar aus diesem Verfahren zu eliminieren, was wir nicht vorgesehen haben. Im Verfahren vor der Ombudsstelle und der UBI haben die Medienschaffenden ein Zeugnisverweigerungsrecht.»<sup>17</sup>

**Gegenwind von fünf Seiten.** Urheber Daniel Lauber doppelte nach: «Durch die Ombudsstelle wird eine Art Schleuse eingebaut, in der die Grosszahl von Beanstandungen hängen bleiben sollte. Die UBI wird damit entlastet werden. Sie soll aufgewertet werden, ohne dass die Meinungsäusserungsfreiheit tangiert wird. Ihre Kommission, eingeschlossen Bundesrat und Verwaltung, versprechen sich von dieser Version, von dieser Konsenslösung, eine praxisnähere Erledigung der Beanstandungen, eine Entlastung für die UBI und doch die gewünschten Freiheitsgrade für die Medienschaffenden.» Und später in der Debatte verdeutlichte er: «Die Ombudsstelle hat nicht richterliche Funktion. Es handelt sich um eine Schlichtungsstelle. Sie soll dem Gespräch dienen, der Vermittlung und der Ausräumung von Missverständnissen. Aufgrund des Berichtes, den die Ombudsstelle zu erstatten hat, kann ein Beanstander an die Unabhängige Beschwerdeinstanz gelangen, die dann eindeutig richterliche Funktion hat, und ihr Entscheid kann an das Bundesgericht weitergezogen werden. Die damit erreichte Entlastung der UBI ist mit Blick auf zukünftige neue Radio- und Fernsehveranstalter, für die die UBI auch zuständig ist, wünschbar.»<sup>18</sup> Doch der Konsens war noch nicht durchgängig. Der Freiburger Sozialdemokrat Otto Piller kritisierte das dreistufige Verfahren und das damit installierte Mediengericht sowie die hohen Bussen. Der Bündner SVP-Vertreter Ulrich Gadiant bekannte, dass er eine reine Ombudsfunktion (ohne UBI und Bundesgericht) vorgezogen hätte. Der Urner Christlichdemokrat Hans Danioth verlangte eine externe Schiedsstelle, die von den Sendern unabhängig ist. Der Aargauer Freisinnige Bruno Hunziker wollte eine schärfere Aufsicht über die SRG und mehr Programmkontrolle und stellte daher den Antrag, das ganze Kapitel über die Aufsicht an

<sup>17</sup> Amtliches Bulletin, Ständerat, 18. September 1990, [www.amtsdruckschriften.bar.admin.ch/viewOrigDoc.do?id=20019189](http://www.amtsdruckschriften.bar.admin.ch/viewOrigDoc.do?id=20019189)

<sup>18</sup> Wie Fussnote 7

die Kommission zurückzuweisen. Der Tessiner Freisinnige Franco Masoni wiederum wollte einen Radio- und Fernsehrat schaffen, der die Programme diskutiert. Aber Bundesrat Adolf Ogi bilanzierte: «Der Vorschlag Ihrer Kommission zur Programmaufsicht ist eine gute, eine realistische, eine schweizerische Lösung; sie überzeugt.»<sup>19</sup> In den Abstimmungen setzte sich der Kommissionsvorschlag klar durch, und auf Antrag des Baselbieter Freisinnigen René Rhinow beschloss der Ständerat, dass die UBI-Sitzungen künftig öffentlich sein sollen (was der Nationalrat dann wieder aus der Vorlage herauskippte).<sup>20</sup>

**Nationalrat lenkt ein.** Obwohl der Solothurner Sozialdemokrat Ernst Leuenberger nochmals gegen das dreigliedrige Konzept «Ombudsstellen - UBI - Bundesgericht» wettete, lenkte der Nationalrat am 7. März 1991 ein und übernahm die Lösung des Ständerates. Leuenberger sagte: «Jede UBI, mag sie noch so gut gemeint sein, ist im Prinzip falsch, weil unliberal, letztlich unwirksam. Es ist doch erstaunlich, dass ein Sozialist hier in diesem Saal den Liberalen und ihren Nachfahren sagen muss: Der Geist der Freiheit weht eben, wo er will. (...) Zum Schluss sage ich Ihnen, der Verfassungsauftrag, den wir gelegentlich ändern müssen, fordert heute noch, es sei eine UBI einzurichten. Es heisst nichts von einem dreistufigen UBI-Verfahren; es heisst auch nichts von diesen «Ubilein», genannt «Ombudsmänner»; davon sagt die Verfassung überhaupt nichts, und es besteht keine Notwendigkeit. Eine UBI, das ist genug - ich bin sogar der Meinung, es sei zuviel.»<sup>21</sup> Er blieb in Minderheit. Auf den 1. April 1992 konnte das Radio- und Fernsehgesetz in Kraft treten. Die Bestimmungen zur Programmaufsicht lauteten:

## 2. Kapitel: Programmaufsicht

### 1. Abschnitt: Ombudsstelle des Veranstalters

**Art. 57** Der Veranstalter setzt für die Behandlung von Beanstandungen des Programms eine Ombudsstelle ein. Nationale Veranstalter richten

mindestens eine Ombudsstelle pro Sprachregion ein. Die Ombudsstelle besteht aus einer oder mehreren Personen, die weder in einem Arbeitsverhältnis zum Veranstalter stehen noch regelmässig an dessen Sendungen mitwirken.

### Art. 60 Beanstandung

- 1 Innert 20 Tagen seit der Ausstrahlung kann jedermann eine Sendung bei der Ombudsstelle des Veranstalters beanstanden. Bezieht sich die Beanstandung auf mehrere Sendungen, beginnt die Frist mit der Ausstrahlung der letzten beanstandeten Sendung. Die erste der beanstandeten Sendungen darf jedoch nicht länger als drei Monate vor der letzten zurückliegen.
- 2 Die Beanstandung ist schriftlich einzureichen. In einer kurzen Begründung ist anzugeben, in welcher Hinsicht die gerügte Sendung mangelhaft sein soll.
- 3 Die Ombudsstelle verzeichnet den Eingang der Beanstandung und benachrichtigt gleichzeitig den Veranstalter.

### Art. 61 Erledigung

- 1 Die Ombudsstelle prüft die Angelegenheiten und vermittelt zwischen den Beteiligten. Dabei kann sie insbesondere:
  - a. die Angelegenheit mit dem Veranstalter besprechen oder ihm in leichten Fällen zur direkten Erledigung überweisen;
  - b. für eine direkte Begegnung zwischen den Beteiligten sorgen;
  - c. Empfehlungen an den Veranstalter abgeben;
  - d. die Beteiligten über die Zuständigkeiten, das massgebende Recht und den Rechtsweg orientieren.
- 2 Die Ombudsstelle hat keine Entscheidungs- oder Weisungsbefugnis.
- 3 Spätestens 40 Tage nach Einreichung der Beanstandung orientiert die Ombudsstelle die Beteiligten schriftlich über die Ergebnisse ihrer Abklärungen und die Art der Erledigung der Beanstandung.
- 4 Im beiderseitigen Einverständnis kann mündliche Erledigung erfolgen.

<sup>19</sup> Wie Fussnote 7

<sup>20</sup> Die Öffentlichkeit der Verhandlungen setzte sich dann im revidierten Radio- und Fernsehgesetz von 2006 durch

<sup>21</sup> Amtliches Bulletin, Nationalrat, 7. März 1991, [www.amtsdruckschriften.bar.admin.ch/viewOrigDoc.do?id=20019658](http://www.amtsdruckschriften.bar.admin.ch/viewOrigDoc.do?id=20019658)

**Erfolg für drei Bergler.** Die realisierte Lösung ist letztlich drei Berglern zu verdanken: CVP-Nationalrat Dumeni Columberg aus dem Bündner Oberland hatte die Idee der Schiedsstelle auf den Weg gebracht. CVP-Ständerat Daniel Lauber aus dem Oberwallis hatte das Konzept der Ombudsstellen entworfen. Und die UBI geht ursprünglich auf einen Vorstoss von CVP-Ständerat Odilo Guntern, ebenfalls aus dem Oberwallis und Vorgänger von Daniel Lauber, zurück. Drei CVP-Parlamentarier aus Alpen-Kantonen haben die publikumsfreundliche Programmkontrolle geboren – gegen Widerstand von links und Skepsis von rechts. Die Umsetzung erfolgte so, dass die SRG je eine Ombudsstelle pro Sprachregion schuf, die privaten Rundfunkmedien aber je einen eigenen Ombudsmann bezeichneten, meist einen Anwalt am Ort. So erhielt die Schweiz über 100 Medien-Ombudsleute. Diese nahmen am 1. April 1992 ihre Arbeit auf. Jene der SRG in den größeren Sprachregionen waren sogleich ziemlich beschäftigt, die der Privaten teilweise 15 Jahre lang nie.

**Ausdehnung auf Printmedien.** Die Ombuds-Idee sprang dann auf die Print-Verlage über. Den Anfang machte die «Neue Luzerner Zeitung» 1995, dann folgten die «Tribune de Genève» und «La Regione» 1998, Tamedia und die restliche Edipresse 1999, die AZ-Medien 2002 und Jean Frey/Springer Schweiz 2004. Einige der Ombudsstellen sind inzwischen wieder aufgegeben worden. Geblieben sind Tamedia Deutschschweiz, Tamedia romande, AZ-Medien und «Luzerner Zeitung». Diese Ombudsstellen wurden freiwillig eingerichtet. Das Ziel war, den Dialog mit dem Publikum zu verbessern, eine Korrekturkultur zu etablieren und die Glaubwürdigkeit des Medienhauses zu stärken.

**Konzentration der Kräfte beim Rundfunk.** Mit der Novelle für das Radio- und Fernsehgesetz, das 2006 verabschiedet wurde, wurden die Ombudsstellen für die privaten Rundfunkmedien ebenfalls sprachregional zusammengefasst. Außerdem kam eine Ombudsstelle für Swissinfo hinzu. Damit waren es acht Ombudsstellen im Rundfunkbereich (SRG 5, Private 3). Die Ombudsleute für die privaten Rundfunkmedien werden seit 2007 von der UBI gewählt. Mit der

weiteren Radio- und Fernsehgesetz-Revision, die 2016 in Kraft trat, wurden UBI und Ombudsstellen auch für die Online-Angebote der SRG zuständig. Der aktuelle Text des Gesetzes lautet:<sup>22</sup>

### **1. Abschnitt: Beanstandungsverfahren bei der Ombudsstelle**

#### **Art. 91 Ombudsstellen**

- 1 Die Beschwerdeinstanz bestimmt für die Regionen der drei Amtssprachen je eine unabhängige Ombudsstelle, die ihr administrativ zugeordnet ist.
- 2 Die SRG sieht eigene unabhängige Ombudsstellen vor.
- 3 Die Ombudsstellen behandeln Beanstandungen gegen:
  - a. ausgestrahlte redaktionelle Sendungen wegen Verletzung der Artikel 4 und 5 dieses Gesetzes oder des für die schweizerischen Programmveranstalter verbindlichen internationalen Rechts;
  - a<sup>bis</sup>. veröffentlichte, von der Redaktion gestaltete Beiträge im übrigen publizistischen Angebot der SRG wegen Verletzung von Artikel 5a;
  - b. die Verweigerung des Zugangs zum Programm schweizerischer Veranstalter oder zum von der Redaktion gestalteten Teil des übrigen publizistischen Angebots der SRG.
- 4 Die sprachregionalen Ombudsstellen stehen unter der Aufsicht der Beschwerdeinstanz.

#### **Art. 92 Beanstandung**

- 1 Jede Person kann bei der zuständigen Ombudsstelle eine Beanstandung einreichen:
  - a. gegen redaktionelle Publikationen wegen einer Verletzung der Artikel 4, 5 und 5a dieses Gesetzes;
  - b. wegen Verweigerung des Zugangs (Art. 91 Abs. 3 Bst. b).
- 2 Beanstandungen müssen innerhalb von 20 Tagen nach der Veröffentlichung der beanstandeten Publikation oder nach der Ableh-

22 [www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/20001794/index.html](http://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/20001794/index.html) do?id=20019658

- nung des Begehrens um Zugang im Sinne von Artikel 91 Absatz 3 Buchstabe b eingereicht werden.
- 3 Bezieht sich die Beanstandung auf mehrere Sendungen oder Beiträge, so beginnt die Frist mit der Ausstrahlung beziehungsweise Veröffentlichung der letzten beanstandeten Publikation. Die erste der beanstandeten Publikationen darf jedoch nicht länger als drei Monate vor der letzten zurückliegen.
  - 4 Eine Beanstandung kann sich nur dann gegen mehrere von der Redaktion gestaltete Beiträge im übrigen publizistischen Angebot der SRG richten, wenn diese Beiträge im selben Wahl- oder Abstimmungsossier publiziert wurden.
  - 5 Die Beanstandung ist schriftlich einzureichen und, soweit sie das übrige publizistische Angebot der SRG betrifft, zu dokumentieren. In einer kurzen Begründung ist anzugeben, in welcher Hinsicht die beanstandete redaktionelle Publikation inhaltlich mangelhaft oder die Verweigerung des Zugangs zum Programm beziehungsweise zum von der Redaktion gestalteten Teil des übrigen publizistischen Angebots der SRG rechtswidrig sein soll.

#### Art. 93 Erledigung

- 1 Die Ombudsstelle prüft die Angelegenheit und vermittelt zwischen den Beteiligten. Dabei kann sie insbesondere:
  - a. die Angelegenheit mit dem Programmveranstalter besprechen oder ihm in leichten Fällen zur direkten Erledigung überweisen;
  - b. für eine direkte Begegnung zwischen den Beteiligten sorgen;
  - c. Empfehlungen an den Programmveranstalter abgeben;
  - d. die Beteiligten über die Zuständigkeiten, das massgebende Recht und den Rechtsweg orientieren.
- 2 Sie hat keine Entscheidungs- oder Weisungsbefugnis.
- 3 Spätestens 40 Tage nach Einreichung der Beanstandung berichtet die Ombudsstelle den Beteiligten schriftlich über die Ergebnisse ihrer Abklärungen und die Art der Erledigung der Beanstandung.
- 4 Im beiderseitigen Einverständnis kann mündliche Erledigung erfolgen.

- 5 Nach Behandlung der Beanstandung stellt die Ombudsstelle dem Programmveranstalter Rechnung. Auf Antrag der Ombudsstelle oder des Veranstalters kann die Beschwerdeinstanz im Falle einer mutwilligen Beanstandung die Verfahrenskosten der Person auferlegen, welche die Beanstandung eingereicht hat.

#### Literatur

- Amtliches Bulletin der Bundesversammlung. 1989-1991. Bern: Materialzentrale der Bundesverwaltung.
- Année politique suisse (AP). *Schweizerische Politik*. Jahresbände 1989-1991. Bern: Institut für Politikwissenschaft.
- Blum, Roger (1982). Der «Hofer-Club». In: *Schweizerisches Jahrbuch für Politische Wissenschaft* Bd. 22, 1982, (S. 191-176). Bern: Haupt.
- Blum, Roger (2012). Die publizistischen Linienrichter. Chancen und Gefahren der Medienkontrolle. In: Springer, Nina et al.(Hrsg.). *Medien und Journalismus im 21. Jahrhundert*. (S. 349-375.). Konstanz: UVK.
- Blum, Roger (2015). *Unseriöser Journalismus? Beschwerden gegen Radio und Fernsehen in der Schweiz*. Konstanz: UVK.
- Blum, Roger & Marlis Prinzing: Die Medienregulierung der Schweiz seit 1945. In: Krone, Jan & Tassilo Pellegrini (Hrsg., 2016): *Handbuch Medienökonomie*. Wiesbaden: Springer VS.
- Jarren, Otfried & Donges, Patrick (2000). *Medienregulierung durch die Gesellschaft? Eine steuerungstheoretische und komparative Studie mit Schwerpunkt Schweiz*. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.
- Künzler, Matthias (2011). *Mediensystem Schweiz*. Konstanz: UVK.
- Mäusli, Theo et al. (2012; Hrsg.). *Radio und Fernsehen in der Schweiz. Geschichte der schweizerischen Radio- und Fernsehanstalt SRG 1983-2011*. Baden: Hier + Jetzt.
- Meier, Werner A. (2000). Das Rundfunksystem der Schweiz. In: Jarren, Otfried (Hrsg.). *Internationales Handbuch für Hörfunk und Fernsehen 2000/2001.* (S. 572-583) Hans-Bredow-Institut. Baden-Baden: Nomos.
- Prinzing, Marlis & Roger Blum (2012): Medienkontrolle durch die Zivilgesellschaft. In: Filipovic, Alexander et al.(Hrsg.): *Medien- und Zivilgesellschaft*, (S. 228-244) Weinheim: Juventa.
- Rieder, Pierre & Roger Blum (2014). *Zwischen Medienfreiheit und Publikumsschutz. Die Medienregulierung in der Schweiz und die Praxis der UBI*. Bern: Unabhängige Beschwerdeinstanz für Radio und Fernsehen.

#### 4. Das Verfahren

## Reklamieren ist ganz einfach

ROGER BLUM

**E-Mail genügt.** Wenn Sie sich über einen Medienbeitrag ärgern und sich an eine Ombudsstelle wenden wollen, brauchen Sie bloss eine E-Mail zu schreiben. In dieser E-Mail sollten Sie angeben: Titel und Datum des Medienbeitrags, Grund des Ärgers, eigene Postadresse. Das Verfahren ist publikumsfreundlich.

**Jeder darf.** An eine Ombudsstelle kann jedermann gelangen. Wohnort und Nationalität spielen keine Rolle. Auch die in Chile lebende Schweizerin, der in der Schweiz lebende Nigerianer, aber auch der in Dänemark lebende Däne kann eine Reklamation einreichen, wenn es um ein Schweizer Medium geht. Das Verfahren ist unentgeltlich.

**Vier Punkte beachten.** Wenn Sie sich über eine *Radio- oder Fernseh-sendung* ärgern, gleichgültig, ob diese durch die SRG oder durch einen privaten Schweizer Veranstalter ausgestrahlt wurde, oder wenn Sie sich über eine Online-Publikation der SRG aufregen, müssen Sie viererlei beachten:

1. Sie müssen immer *zuerst an die Ombudsstelle* gelangen. Erst wenn das Verfahren vor der Ombudsstelle abgeschlossen ist, können Sie bei der Unabhängigen Beschwerdeinstanz für Radio und Fernsehen (UBI) Beschwerde erheben.
2. Sie müssen sich *spätestens 20 Tage* nach der Sendung oder nach der Publikation an die Ombudsstelle wenden.
3. Sie müssen an die Ombudsstelle der *jeweiligen Sprachregion* schreiben. Dabei spielt nicht eine Rolle, wo Sie wohnen, sondern, zu welchem Sprachraum der Sender gehört.
4. Sie müssen beachten, dass für die SRG und für die privaten Sender in jeder Sprachregion eine je *eigene Ombudsstelle* besteht.

Bei den Presse-Ombudsstellen gelten nicht so strikte Vorschriften.

**Höhere Anforderungen.** Höhere Anforderungen gelten für den Presserat und für die UBI. In einer *Beschwerde an den Presserat* sollten Sie neben der Begründung, warum Sie verärgert sind, immer auch angeben, welche Bestimmung der «Erklärung der Pflichten und Rechte der Journalistinnen und Journa-

listen»<sup>23</sup> nach Ihrer Ansicht verletzt ist. Der kritisierte Artikel darf nicht länger als drei Monate zurückliegen. Eine *Beschwerde an die UBI* müssen Sie innerhalb von 30 Tagen, seit Sie den Schlussbericht der Ombudsstelle erhalten haben, einreichen und den Schlussbericht beilegen. Sie müssen die Beschwerde eigenhändig (oder elektronisch) unterschreiben. Und Sie müssen angeben, inwiefern die Sendung oder Publikation das Radio- und Fernsehgesetz (Artikel 4, 5 oder 5a) verletzt hat oder inwiefern die Verweigerung des Zugangs zum Programm rechtswidrig war. Das Verfahren auch vor UBI und Presserat ist unentgeltlich.

**Vier Beschwerde-Typen.** Es gibt vier Typen von Beschwerden:

- a) *Die Betroffenen-Beschwerde:* Wenn Sie selber in einer Sendung oder in einer Online-Publikation vorkamen oder es einen Bezug auf Sie oder Ihre Firma usw. gab, dann können Sie einen Betroffenen-Beschwerde einreichen. Dazu müssen Sie zwar volljährig (also älter als 18 Jahre) sein, aber es ist egal, welche Nationalität Sie haben und wo Sie wohnen. Sie können als Tamin, die in den USA lebt, aktiv werden, oder als Schweizer, der in Thailand wohnt. Es muss aber immer um eine Sendung oder um eine Publikation eines Schweizer Veranstalters gehen.
- b) *Die Popularbeschwerde.* Wenn Sie sich über eine Sendung oder über eine SRG-Online-Publikation beschweren wollen, weil Sie sich aus irgendeinem Grund darüber empört haben, ohne selber direkt betroffen zu sein, dann können Sie ebenfalls eine Beschwerde einreichen, falls Sie mindestens 18jährig und Schweizer Bürger sind oder über eine Niederlassungs- oder Aufenthaltsbewilligung in der Schweiz verfügen. Zudem benötigen Sie 20 zusätzliche Unterschriften von Personen, die mindestens 18jährig, Schweizer Bürger sind oder über eine Niederlassungs- oder Aufenthaltsbewilligung in der Schweiz verfügen.
- c) *Die Zeitraum-Beschwerde.* Wenn Sie sich über eine ganze Reihe von Sendungen oder Online-Publikationen zum gleichen Themenbereich aufregen, dann können Sie eine Zeitraumbeschwerde einreichen. Die erste Sendung oder Publikation darf nicht länger als drei Monate zurück-

liegen. Die Zeitraum-Beschwerde ist sowohl als Betroffenen-Beschwerde (Sie sind direkt betroffen) als auch als Popularbeschwerde möglich.

- d) *Die Zugangsbeschwerde.* Ist Ihnen auf Gesuch hin der Zugang zum Programm verweigert worden (beispielsweise, wenn Sie für eine Wahl kandidieren und nicht zum Wahlpodium eingeladen werden), dann können Sie eine Zugangsbeschwerde einreichen. Sie ist eigentlich immer eine Betroffenen-Beschwerde.

### Wer ist zuständig?

Stein des Anstosses	Organ	Zugang
Störender Presseartikel	Wenn vorhanden, Ombudsstelle des Printmediums, sonst (und auch immer): Presserat	z.B. ombudsman.tamedia@bluewin.ch www.presserat.ch/Documents/ Geschäftsreglement_Januar_2017.pdf
Störender Onlineartikel eines Printmediums, eines Online-Portals, eines Privatradios oder Privat-TV	Wenn vorhanden, Ombudsstelle des Printmediums, sonst (und auch immer): Presserat	z.B. ombudsstelle@azmedien.ch www.presserat.ch/Documents/ Geschäftsreglement_Januar_2017.pdf
Störende Radio- oder Fernsehsendung der SRG	Regional zuständige Ombudsstelle der SRG. Erst nach Abschluss dieses Verfahrens: Beschwerde bei der UBI	www.srgd.ch/de/uber-uns/ombudsstelle/ beanstandung-einreichen www.ubi.admin.ch/de/themen_beschwerde.htm
Störende Radio- oder Fernsehsendung von Schweizer Privaten	Regional zuständige Ombudsstelle für Private. Erst nach Abschluss dieses Verfahrens: Beschwerde bei der UBI	www.ombudsman-rtv-priv.ch/de/kontakt/ Kontakt.php www.ubi.admin.ch/de/themen_beschwerde.htm
Störender Online-Artikel der SRG	Regional zuständige Ombudsstelle der SRG. Erst nach Abschluss dieses Verfahrens: Beschwerde bei der UBI	www.srgd.ch/de/uber-uns/ombudsstelle/ beanstandung-einreichen/ www.ubi.admin.ch/de/themen_beschwerde.htm
Störende Radio-, TV- oder Online-Beiträge ausländischer Veranstalter	Ausländischer Veranstalter	
Störende Radio- oder Fernsehwerbung	Bundesamt für Kommunikation (BAKOM)	www.bakom.admin.ch/bakom/de/home/ das-bakom/kontakt.html
Störende Presse-, Kino- oder Plakatwerbung	Lauterkeitskommission	www.faire-werbung.ch/wordpress/wp-content/ uploads/2016/09/slk_beschwerdeformular_de.pdf

**Und das passiert.** Die *Ombudsstellen* vermitteln zwischen Ihnen und der Redaktion oder nehmen zu Ihrer Reklamation schriftlich Stellung, nachdem sie die Redaktion angehört haben. Die Ombudsstellen entscheiden aber

23 [www.presserat.ch/Documents/Erklaerung2008.pdf](http://www.presserat.ch/Documents/Erklaerung2008.pdf)

nichts, sie machen nur Feststellungen und geben allenfalls der Redaktion Empfehlungen ab. Der Presserat hört die betroffene Redaktion an und entscheidet dann im Gremium, ob der Ethik-Kodex verletzt ist oder nicht. Seine Stellungnahmen werden veröffentlicht. Die *UBI* führt ebenfalls ein schriftliches Verfahren durch mit Replik und Duplik. In öffentlicher Sitzung berät sie, ob das Radio- und Fernsehgesetz verletzt wurde, und fällt einen rechtsgültigen Entscheid. Wird eine Beschwerde gutgeheissen, muss der Sender darlegen, was er vorkehrt, damit das Gleiche nicht mehr passiert.

## 5. Die Arbeitsweise

### **So gehen die Ombudsleute ans Werk**

## SRF: Über Journalismus aufklären

ROGER BLUM

Bei der Ombudsstelle der SRG Deutschschweiz geht beinahe täglich eine neue Beanstandung ein. Es sind meist über 300 pro Jahr. Das heisst: Die Belastung ist ziemlich hoch, und man muss allzeit bereit sein. Für mich ist darum die zuverlässige Unterstützung durch die Geschäftsstelle von SRG.D unverzichtbar. Die tragende Rolle spielt Denise Looser, die aktiv mitdenkt und absolut zuverlässig, genau und speditiv arbeitet. Ohne sie wäre ich hoffnungslos überfordert.

Trifft eine Beanstandung ein, prüfe ich zuerst, ob sie wirklich die Ombudsstelle betrifft oder ob sie an eine andere Stelle zur direkten Erledigung weitergeleitet werden muss. Die Ombudsstelle muss ihren Schlussbericht innerhalb von 40 Tagen erstellen. Der nächste Schritt besteht nun darin, dass die zuständige Redaktion zur Beanstandung Stellung nimmt. Diese Stellungnahmen sind fast ausnahmslos sehr sorgfältig abgefasst und zeugen vom hohen Sachverstand der Redaktionsleiter oder ihrer Stellvertreter. Sie versuchen natürlich, die Sendung zu rechtfertigen. Mit der Sichtung des Beitrags und mit Hilfe von weiteren Recherchen bilde ich mir meine eigene Meinung.

### Drei Prinzipien

Bei der Bearbeitung der Beanstandungen beachte ich folgende Prinzipien:

- a) Ich nehme jede Beanstandung ernst, auch dann, wenn sie absurd erscheint oder beleidigend daherkommt. Das Publikum hat ein Anrecht darauf, dass man seinem Ärger nachgeht.
- b) Wenn sich eine Beanstandung um ein Detail dreht, auf das die zuständige Redaktion auch direkt antworten könnte, beharre ich dann auf dem formalen Beanstandungsweg, wenn sich allenfalls eine interessante Rechtsfrage stellt. Denn der Beanstander oder die Beanstanderin kann nur dann Beschwerde bei der Unabhängigen Beschwerdeinstanz für Radio und Fernsehen (UBI) erheben, wenn ein Schlussbericht der Ombudsstelle vorliegt, nicht aber aufgrund der Antwort der zuständigen Redaktion.

Nach einer Direktbeantwortung gibt es keinen Rechtsweg im Rahmen des Radio- und Fernsehgesetzes. Dadurch, dass ich in solchen Fällen auf der formalen Beanstandung beharre, eröffne ich dem Publikum Chancen für weitere Schritte.

- c) Kann man einen Fall in guten Treuen so oder anders sehen, neige ich eher auf die Seite der Redaktion. Denn wenn die Redaktion von der Ombudsstelle quasi «gerügt» wird, kann sie nichts dagegen unternehmen. Der Beanstander oder die Beanstanderin aber kann in jedem Fall Beschwerde bei der UBI erheben.

Im Übrigen leiten mich das Radio- und Fernsehgesetz, die Medienethik («Erklärung der Pflichten und Rechte der Journalistinnen und Journalisten der Schweiz») und der gesunde Menschenverstand. Ich erachte es aber auch als meine Aufgabe aufzuklären, zu zeigen, wie Journalismus funktioniert, welchen Spielraum die Medienschaffenden haben, wo die Grenzen sind und warum kritische Medien von grosser Wichtigkeit sind. Auch muss ich immer wieder darlegen, dass Radio und Fernsehen SRF keine «Staatsmedien» sind. Ein beträchtlicher Teil des Publikums nimmt an, dass wegen der «Zwangsgebühren» es sich um Staatssender handle. Die meisten Leute haben eben keine Erfahrung mit wirklichen Staatssendern, weil sie weder im nationalsozialistischen Deutschland noch in der DDR, weder in China noch in Syrien, weder in Venezuela noch in Russland gelebt haben. Ob meine Aufklärungsbemühungen jeweils fruchten, steht in den Sternen. Bin ich in einer Sache befangen, bin ich ferienabwesend oder krank, tritt der stellvertretende Ombudsmann in Funktion: Das ist seit 2017 Manfred Pfiffner, vor ihm amtierte neun Jahre lang Sylvia Egli von Matt. Die stellvertretende Ombudsperson ist über die Fälle stets auf dem Laufenden, so dass sie jederzeit aktiv werden kann.

### Etwa ein Viertel ist begründet

Die Beanstandungen sind sehr vielfältig. Sie betreffen mehrheitlich die Politik und daher Informationssendungen, aber tangiert sind auch Sportsendungen, Quizsendungen, Satiresendungen, Literatursendungen, Wirtschaftssendungen, Sexsendungen, Spielfilme. Im Schlussbericht nehme ich Stellung und sage, ob ich die Beanstandung unterstützen, teilweise unterstützen oder nicht

unterstützen kann. Der Schlussbericht geht auf dem Postweg an den Beanstander oder die Beanstanderin und natürlich auch an die betroffene Redaktion. Wenn die Schlussberichte den Beanstandern oder Beanstanderinnen zugestellt sind, werden sie auf der Website von SRG Deutschschweiz anonymisiert veröffentlicht<sup>24</sup>, und ich schreibe über ausgewählte Fälle in der Zeitschrift «Link». Die Schlussberichte werden auch über die Social Media verbreitet, so beispielsweise über Twitter.<sup>25</sup> Ich selber stelle sie unter meinem Account ebenso auf Facebook.<sup>26</sup> In der Regel lösen sie etliche Kommentare aus.

In etwa drei Vierteln der Fälle kann ich jeweils die Beanstandungen nicht unterstützen, weil die Redaktionen den Rahmen der Programmfreiheit nicht gesprengt und sachgerecht berichtet haben. Das letzte Viertel besteht aus Fällen, bei denen ich den Einsendern teilweise oder ganz zustimmen kann. Meist geht es um unvollständige Fakten, manchmal geht es um Diskriminierung, um Religion und öffentliche Sittlichkeit oder um Verstösse gegen die Sorgfaltspflicht vor Wahlen und Abstimmungen.

In vielen Fällen stehe ich während oder nach der Bearbeitung der Fälle in regem Mail- oder Briefverkehr mit Beanstandern oder Beanstanderinnen. Verfahrensfragen werden oft auch telefonisch geklärt. In speziellen Fällen sitze ich mit Beanstandern und Redaktionsvertretern zusammen, vor allem dann, wenn es um eine Regelung für die Zukunft geht. Ebenso kommt es vor, dass ich Fachleute von SRF treffe, um Grundhaltungen abzustimmen.

Neben der Bearbeitung der Fälle pflege ich Kontakte nach innen und nach aussen. Einmal jährlich berichte ich vor dem Publikumsrat der SRG Deutschschweiz, ebenfalls je einmal jährlich komme ich mit Redaktionsverantwortlichen von Radio SRF und von Fernsehen SRF zusammen. Einmal im Jahr trifft sich die UBI mit den Rundfunk-Ombudsleuten, und ebenfalls ein Mal im Jahr tauschen sämtliche Ombudsleute der Schweiz ihre Erfahrungen aus. Mit Vorträgen und in Kolloquien trete ich an Hochschulen, bei SRG-Mitgliedsgesellschaften, bei anderen Organisationen und an speziellen Kursen auf, zudem nehme ich in Medien Stellung zur Aufgabe des Ombudsmannes.

24 [www.srgd.ch/de/uber-uns/ombudsstelle/schlussberichte](http://www.srgd.ch/de/uber-uns/ombudsstelle/schlussberichte)

25 [twitter.com](https://twitter.com), siehe #ombudsfall

26 [www.facebook.com/roger.blum.9](https://www.facebook.com/roger.blum.9)

## RTS: Die Westschweizer Tradition

RAYMONDE RICHTER

Gemäss Art. 93 des Radio- und Fernsehgesetzes (RTVG) können die Ombudsstellen selbst entscheiden, wie sie die ihnen unterbreiteten Angelegenheiten behandeln wollen. Zu Beginn meiner Tätigkeit im November 2014 habe ich mich deshalb für die Westschweizer Tradition des «Médiateur» anstelle derjenigen des «Ombudsmanns» entschieden und beschlossen, diese bei der Behandlung der Beanstandungen im Zusammenhang mit den Sendungen der RTS noch zu stärken.

Sowohl ein Médiateur als auch ein Ombudsmann handelt als Vermittler zwischen Zuhörern und Zuschauern einerseits und Produzenten und Journalisten der RTS andererseits, um dem Missfallen, das der Programmveranstalter beim Publikum auslösen kann, ein institutionalisiertes Gehör zu verschaffen. Der Unterschied zwischen einem Médiateur und einem Ombudsmann liegt in seiner Haltung im Mediationsprozess. Ein Médiateur konzentriert sich darauf, einen sicheren Rahmen zu schaffen, in dem die Parteien einen Dialog führen, sich verständigen und gegebenenfalls eine Grundlage für eine Einigung finden können. Auf den Inhalt der Gespräche oder den Ausgang, den die Parteien anstreben, nimmt er hingegen keinen Einfluss. Sowohl der Ombudsmann als auch der Médiateur sind keine Richter und es ist daher nicht ihre Aufgabe, Meinungsverschiedenheiten beizulegen, indem sie bestimmen, ob der Programmveranstalter gemäss RTVG eine Verletzung begangen hat oder nicht. Ein Ombudsmann kann allerdings zur Abgabe einer Stellungnahme und von Vorschlägen veranlasst werden, während ein Médiateur dies grundsätzlich nicht tut und sich mit offenen Fragen darauf beschränkt, den Dialog in Gang zu halten.

### Kontakt zu den Beanstanderinnen und Beanstandern

In den Jahren 2015 und 2016 habe ich pro Jahr rund 25 Beanstandungen im Geltungsbereich von Art. 4 und 5 RTVG behandelt. Meistens werde ich über

das Kontaktformular, das der Zuhörerschaft bzw. dem Publikum auf der Website der RTSR zur Verfügung steht, per E-Mail angefragt. Seltener wenden sich die Beanstanderinnen und Beanstander per Post an mich.

Wenn ich eine Beschwerde erhalte, setze ich mich mit der Beanstanderin oder dem Beanstander grundsätzlich innert zwei Tagen in Verbindung. Dank dieser ersten Kontaktnahme erhält sie oder er das Gefühl, auf ein offenes Ohr zu stossen, denn es kommt vor, dass sie oder er bereits erfolglos versucht hat, sich direkt an die RTS zu wenden. Ich nutze die Gelegenheit, um den weiteren Verlauf und mein Vorgehen zu erklären. Anschliessend schicke ich die Beanstandung an den Rechtsdienst der RTS – meinen Ansprechpartner – mit dem Auftrag, sie an die betroffene Redaktion weiterzuleiten.

### **Zwei mögliche Wege**

Anschliessend gibt es zwei mögliche Wege: Entweder läuft das Ganze schriftlich ab, wobei sich meine Aufgabe darauf beschränkt, die Ausführungen von einer Partei zur anderen weiterzuleiten und einige Bemerkungen als Wortführerin der Parteien anzufügen, oder der weitere Verlauf erfolgt mündlich, wozu ich eine rund zweistündige Mediationssitzung organisiere. Das Treffen findet an einem neutralen und zentralen Ort statt, im Sitzungsraum eines Hotels in Lausanne oder Genf, je nach Wohnort der Beanstanderin oder des Beanstanders. Über die Entscheidung zwischen Schriftverkehr und Mediationssitzung wird zwar gesprochen, aber die Entscheidung liegt letztlich bei den Parteien, denn das Mediationsverfahren erfolgt auf freiwilliger Basis. Oft wird eine Besprechung von der RTS vorgeschlagen. Die Tatsache, dass ein Verfahren schriftlich begonnen hat, ist kein Hinderungsgrund für dessen Fortsetzung in einer Mediationssitzung.

Zu den Vorteilen des Mediationsverfahrens gehört für mich der vertrauliche Charakter, der es den Parteien erlaubt, ihre Standpunkte frei darzulegen und offen verschiedene Wege zu erkunden. Die Vertraulichkeit des Mediationsverfahrens setzt voraus, dass die durchgeführten Gespräche und die Bedingungen der gefundenen Vereinbarung nicht Dritten bekannt gegeben werden, ausser die Parteien beschliessen etwas anderes. Diese Vertraulichkeit wahre ich im Übrigen auch in meinem Jahresbericht. Die Beschwerde wird

hingegen öffentlich, sobald sich die Beanstanderin oder der Beanstander an die UBI wendet.

Zu Beginn jeder Mediationssitzung unterzeichnen die Parteien eine sogenannte «Mediationsverpflichtung», deren Inhalt folgende Punkte abdeckt: Zweck des Mediationsverfahrens und Aufgabe des Mediationsorgans; Geist der Zusammenarbeit und Gutgläubigkeit der Parteien; freiwilliger Charakter des Mediationsverfahrens; Unterbrechung laufender Gerichtsverfahren während des Mediationsverfahrens; Verbot für die Mediatorin, eine der Parteien zu vertreten oder in einem allfälligen späteren Gerichtsverfahren als Zeugin auszusagen; Vertraulichkeit des Mediationsverfahrens.

### **Manchmal zwei Delegationen**

Bei einer Mediation auf dem Schriftweg beschränke ich mich darauf, bei der Weiterleitung des erklärenden Schreibens der RTS an die Beanstanderin oder den Beanstander oder beim Versand der Mediationsankündigung an den vertraulichen Charakter des Mediationsverfahrens zu erinnern. Bisher wurde es nicht für nötig erachtet, dasselbe Dokument unterschreiben zu lassen wie bei den Mediationssitzungen, da das schriftliche Verfahren grösseren Einschränkungen unterliegt und den Parteien ermöglicht, den Wortlaut ihrer Aussagen besser abzuwägen. Zu den Mediationssitzungen erscheint die Beanstanderin oder der Beanstander in der Regel allein oder, wenn die RTS damit einverstanden ist, in Begleitung einer Person ihrer Wahl. Sie oder er kann auch mit einem Anwalt erscheinen. Das kommt allerdings eher selten vor, etwa, wenn die Beanstanderin oder der Beanstander von der Sendung direkt betroffen ist. Der Delegation der RTS gehören grundsätzlich drei Personen an: Eine vertritt die betroffene Sendung (Leiter, Produzent oder Journalist), eine die Programmleitung und eine die Rechtsabteilung (die aus drei Personen besteht, die sich die Fälle aufteilen). Die Gespräche finden hauptsächlich zwischen der Beanstanderin oder dem Beanstander und den Vertretern der Sendungen und Programme statt. Die Vertreterin oder der Vertreter der Rechtsabteilung bleibt eher im Hintergrund und greift nur wenn nötig ein.

Zu Beginn jeder Mediationssitzung erinnere ich an die Aufgabe der Ombudsstelle nach Auffassung des RTVG und erkläre den Ablauf der Sitzung. Ich

gebe den Gesprächsrahmen vor, indem ich die Regeln des Mediationsverfahrens erläutere, und lege den Schwerpunkt auf die drei Kommunikationsregeln, die während der Gespräche einzuhalten sind. In Bezug auf die Mediationsregeln weise ich darauf hin, dass ich von der RTS unabhängig und neutral bin, das heisst, dass ich keinen Einfluss auf den Inhalt und den Ausgang des Gesprächs nehme und dass ich unparteiisch bin und somit nicht Partei ergreife. Vor der Mediationssitzung sehe oder höre ich mir zwar die Sendung an, behalte die gemachte Meinung jedoch für mich und stütze mich nur auf das, was die Parteien vorbringen. Was die Kommunikationsregeln betrifft, achte ich darauf, dass sich die Personen nicht unterbrechen, dass sie ihren Standpunkt in Ich- oder Wir-Form vorbringen und nicht in Du- oder Sie-Form oder mit unpersönlichen Formeln wie «man» oder dem Passiv. Ich bitte sie auch darauf zu achten, dass zwischen den Personen und dem Streitgegenstand unterschieden wird. Ich weise darauf hin, dass das Mediationsverfahren deshalb nicht flau sein soll und dass die Parteien durchaus lebhaft diskutieren dürfen, gegenüber den anwesenden Personen jedoch stets Respekt zeigen müssen.

### **Alles ist vertraulich**

Die während der Mediationssitzung geführten Gespräche können zu sehr unterschiedlichen Vereinbarungen führen, was eine Stärke des Mediationsverfahrens ist. Gelangt die Beanstanderin oder der Beanstander mit der Angelegenheit nämlich an die UBI, kann sie von ihr nur einen feststellenden Entscheid erreichen, nämlich die Anerkennung oder Nichtanerkennung einer Verletzung des RTVG durch die RTS. Bei einer Mediation beenden die Parteien das Verfahren, wenn sie der Ansicht sind, dass sie einen konstruktiven Dialog führen konnten, wenn sich also die Parteien auf eine oder mehrere Massnahmen einigen und diese in einer schriftlichen Vereinbarung festhalten, die gegebenenfalls während der Sitzung handschriftlich verfasst und unterzeichnet wird. Sie ist vertraulich und unterscheidet sich von der Stellungnahme zur Mediation, die ich nach Abschluss jedes Verfahrens abgebe. Oft vertrauen die Parteien einander und verzichten auf ein Schreiben. Hier als Beispiel der Inhalt einiger seit meinem Amtsantritt getroffenen Vereinbarun-

gen: ausreichend Raum für Dialog; Anerkennung eines Verstosses; Entschuldigungen; Archivembarго; Entfernung der Sendung von der Website; Hinzufügung einer schriftlichen Präzisierung zum Podcast; Kontaktnahme zwischen der Beanstanderin oder dem Beanstander und der RTS bei zukünftigen Sendungen zum Thema; Besuch der RTS bei der beschwerdeführenden Organisation; Besuch der Beanstanderin oder des Beanstanders bei der RTS.

Um den vertraulichen Charakter des Mediationsverfahrens einzuhalten, habe ich den Inhalt der «Stellungnahme zur Mediation» vereinfacht, die ich nach Abschluss jedes schriftlichen oder mündlichen Mediationsverfahrens mit oder ohne Einigung verfasse. Das Dokument enthält nun nur noch die von der Beanstanderin oder dem Beanstander benötigten Informationen, um sich an die UBI zu wenden, wenn das Mediationsverfahren zu keiner Verständigung geführt hat. Da das Verfahren bei der UBI wieder von vorne beginnt, muss diese Stelle nur wissen, dass der erste obligatorische Schritt bei der Ombudsstelle stattgefunden hat. Dabei handelt es sich um folgende Elemente: Name der Beanstanderin oder des Beanstanders; Datum der Beanstandung; betroffene Sendung; Art des Verfahrens vor der Mediationsstelle (per Schriftwechsel oder mit Mediationssitzung); Bestehen oder Nichtbestehen einer Vereinbarung; Datum der Stellungnahme zur Mediation; Nennung der Rechtsmittel, mit denen man sich an die UBI wenden kann.

Abschliessend kann ich sagen, dass die durchgeführten mündlichen Verfahren nach meinen Beobachtungen eine doppelt so hohe Chance auf eine Einigung in Form einer Vereinbarung haben wie die schriftlichen Verfahren. Ich sage damit wohl nichts Neues, aber man sollte sich ab und zu vergegenwärtigen, dass bei unterschiedlichen Auffassungen ein Treffen am geeignetsten ist. Es braucht sicher Zeit, Mut und die Bereitschaft, zuzuhören und sich in den anderen hineinzuversetzen, aber die Mediationssitzung ist der beste Weg, um die Parteien einer angekündigten Konfrontation auf dem Weg zu einer Einigung zu begleiten. Über das dualistische Schema hinaus, dass die eine Seite recht und die andere unrecht hat, kann die Mediation eine neue Dimension aufzeigen, indem ein Verständnis und eine Anerkennung ermöglicht werden, die auf Gegenseitigkeit beruhen.

## RSI: Eine gewisse Freiheit

FRANCESCO GALLI

Die meisten Beanstandungen erfolgen schriftlich mit Benützung des seit einigen Jahren auf der Website der CORSI (Cooperativa per la radio televisione svizzera di lingua italiana, [www.corsi-rsi.ch](http://www.corsi-rsi.ch)) dafür zur Verfügung gestellten Formulars. Seltener erfolgt die Beschwerde als formelle schriftliche Eingabe eines Anwalts. In diesem Fall handelt es sich oft um Verfahren, in denen gleichzeitig noch andere rechtliche Schritte eingeleitet wurden. Hin und wieder erfolgt die Beanstandung per E-Mail. Nach dem Eingang der Beanstandung registriere ich sie und prüfe sie auf ihre Zulässigkeit. Ist sie nicht zulässig, weil sie zum Beispiel nach Ablauf der Frist von 20 Tagen seit der Ausstrahlung der Sendung eingebracht wurde, teile ich dies der Beanstanderin oder dem Beanstander sofort mit. Auf jeden Fall wird eine Kopie zur Kenntnisnahme oder Erledigung an die RSI und an die CORSI weitergeleitet.

Ist die Beanstandung zulässig, wird ihr Empfang der Beanstanderin oder dem Beanstander schriftlich bestätigt und sie geht zur Stellungnahme an die RSI, meistens mit einer Frist von 15 Tagen. Die Stellungnahme der RSI wird in der Regel mit Unterstützung der betroffenen Redaktion verfasst und von der für die Information verantwortlichen Person und einer Juristin oder einem Juristen unterzeichnet. Meistens wird eine Besprechung angeboten. Die Ombudsperson stellt die Stellungnahme der Beanstanderin oder dem Beanstander zusammen mit einem Begleitschreiben zu, in dem um Mitteilung gebeten wird, a) ob sie oder er mit der Antwort zufrieden ist, b) ob sie oder er im gegenteiligen Fall zu einer Besprechung mit dem Verantwortlichen bereit ist und c) ob sie oder er trotz Unzufriedenheit die Verantwortlichen nicht treffen möchte.

### Zweistündige Besprechung

Entscheiden sich die Parteien für eine Besprechung, wird diese im Büro der Ombudsperson vereinbart. Das Gespräch dauert in der Regel zwei Stunden. Die Parteien legen ihre Standpunkte dar und besprechen den Inhalt der

Beanstandung. Zeichnet sich eine Einigung ab, setze ich einen Protokollentwurf mit einem von den Parteien gemeinsam verfassten Text auf und erkläre das Verfahren als abgeschlossen. Kommt hingegen keine Einigung zustande, teile ich meine Meinung nach der Besprechung mündlich mit.

Ist eine Schlichtung nicht möglich, verfasse ich einen abschliessenden Bericht, in dem ich das Ergebnis festhalte. Im Bericht werden der Inhalt der beanstandeten Sendung, die Argumente der Beanstanderin oder des Beanstanders und der RSI sowie die Stellungnahme der Ombudsperson zusammengefasst. Das Schreiben wird der Beanstanderin oder dem Beanstander eingeschrieben zugestellt. Je eine Kopie geht an die RSI, die CORSI, den Publikumsrat und den Rechtsdienst der SRG SSR.

In meiner Stellungnahme befasse ich mich manchmal auch mit Fragen, die nicht in direktem Zusammenhang mit den Bestimmungen des Radio- und Fernsehgesetzes (RTVG) stehen, aber die Qualität eines Programms, organisatorische Aspekte oder anderes betreffen. Manchmal kommt es vor, dass ich der von der Beanstanderin oder vom Beanstander vorgebrachten Kritik zwar zustimme, diese vor dem Hintergrund der anwendbaren Bestimmungen des RTVG jedoch nicht stichhaltig ist.

### Beschwerde an die UBI: Nur 6,7%

Prüft man die Angelegenheit aus einer breiteren Perspektive, als vom Gesetz vorgesehen, verfüge ich über eine gewisse Freiheit, da meine Meinung nicht verbindlich ist und keine rechtlichen Folgen hat. Diese Vorgehensweise ermöglicht es, die Funktion eines Filters und einer dem Beschwerdeverfahren vor der Unabhängigen Beschwerdeinstanz für Radio und Fernsehen (UBI) vorgelagerten Instanz bestmöglich auszuüben und viele Beanstandungen schnell und informell zu erledigen. In der Tat kommt es vor, dass sich die Beanstanderin oder der Beanstander bereits damit zufriedengibt, dass die Beanstandung von der RSI entgegengenommen und aufmerksam geprüft wurde. In anderen Fällen hingegen ist die Beanstandung der erste Schritt, um an die UBI zu gelangen. Von der Einführung der Funktion bis zum 31. Dezember 2016 wurden der Ombudsperson 416 Beanstandungen unterbreitet. 28 davon und damit 6.7% aller Fälle mündeten in ein anschliessendes Beschwerdeverfahren an die UBI.

## RTR: Die Bündner «fleet in being»

TONI HESS

Seit rund 15 Jahren bin ich Ombudsmann der SRG der rätoromanischen Schweiz (SRG.R). Während dieser Zeit hatte ich lediglich einen einzigen Fall zu beurteilen. Warum? Und braucht das Rätoromanische Radio und Fernsehen überhaupt eine Ombudsstelle? Ich will dieser Fragen nachgehen und auch kurz erläutern, worum es beim fraglichen Fall ging.

«Fleet in being» ist ein strategisches Konzept im Seekrieg. Die Präsenzflotte ist eine Flotte, die durch ihre blossе Existenz, ohne den Hafen verlassen zu müssen, das Kriegsgeschehen beeinflusst. Die Flotte existiert, agiert aber nicht. Allgemein könnte man es etwa so sagen: Eine «fleet in being» soll Eindruck machen und etwas bewirken, ohne gross etwas tun zu müssen. Dazu muss sie bekannt sein und ihr Tätigwerden ausser Frage stehen.

### Direkter Weg wird bevorzugt

Auch wenn die Ombudsstelle von SRG.R seit ihrem Bestehen fast nie beansprucht wurde, wäre es wohl etwas einfach, sie auf ihre Rolle als Fleet in being reduzieren zu wollen. Die Gründe, dass die Ombudsstelle von SRG.R äusserst selten angegangen wird, dürften vielfältig sein. Zum einen umfasst SRG.R - im Vergleich zu ihren Schwestergesellschaften - einen sehr kleinen Kreis von Zuhörern und Zuschauern. Hinzu kommt, dass Beanstandungen in aller Regel direkt beim betreffenden Mitarbeiter oder einem seiner Vorgesetzten erhoben werden. Der Konsument tut seinen Ärger über eine Sendung direkt gegenüber diesen Personen kund und die Sache ist für ihn erledigt. Und last but not least: Die Redaktion von SRG.R leistet sehr gute Arbeit - das tun allerdings ihre Schwestergesellschaften auch.

Und trotzdem: Ich bin überzeugt, dass es auch für rätoromanische Programme der SRG eine Ombudsstelle braucht. Deren Zuhörer und Zuschauer sollen - pour tous les cas - die Möglichkeit haben, sich an eine neutrale Instanz zu wenden, um eine Verletzung des Sachgerechtigkeitsgebots geltend zu machen.

### Mein bisher einziger Fall

Ein Fernsehbeitrag von RTR ging den Vorwürfen nach, wonach einzelne Mitglieder der FREIEN LISTE (politische Partei im Engadin) mit Zweitwohnungen private Geschäfte machen würden, obwohl dieselbe Partei den Zweitwohnungsbau bekämpfte. Der Beitrag begann mit folgender Anmoderation: «Wohnungen für Einheimische propagieren und selber an Fremde verkaufen». Konkretisiert wurde diese Aussage am Beispiel des Vizepräsidenten der FREIEN LISTE. Dieser soll gegen Zweitwohnungen sein, in der Gemeinde Celerina aber eine Zweitwohnung für rund 1.2 Mio. Franken verkaufen wollen. Das sei widersprüchlich, ina contradicziun. Ni cun auters plaid: Predicar aua e beiber vin. Der Vizepräsident erhielt Gelegenheit, sich vor laufender Kamera zu verteidigen. Soweit, so gut. Er hat sich auch nicht an mich gewendet.

Im RTR-Beitrag wurde aber der Eindruck erweckt, dass neben dem Vizepräsidenten der FREIEN LISTE auch Architekt X mit Zweitwohnungen Geld verdienen würde. Auch er ist Mitglied der FREIEN LISTE. Architekt X beschwerte sich bei mir. Er machte geltend, der Beitrag sei tendenziös gewesen und der Filmmacher habe gelogen. Bei näherer Betrachtung zeigte sich, dass sich Folgendes zugetragen hatte: Architekt X hatte lediglich ein Zimmer einer im Bergell gelegenen Hütte, die weder über Wasser noch über Strom verfügte, umgebaut. Überdies wurde die Hütte im Beitrag nicht gezeigt. Auch hatte Architekt X nicht die Absicht, die Hütte zu verkaufen.

In bin zum Schluss gelangt, dass dem Zuschauer unvollständige Fakten vermittelt wurden. Der Zuschauer konnte nicht wissen, dass es sich bei der fraglichen Zweitwohnung bloss um eine Hütte ohne Wasser und Strom handelte und eben nicht um eine Zweitwohnung wie beim Vizepräsidenten der FREIEN LISTE. Und schliesslich konnte sich Architekt X zu den gegen ihn erhobenen Vorwürfen auch nicht äussern.

Als Fazit hielt ich in meinem Bericht an die betroffenen Parteien fest, dass der Zuschauer ungenügend in der Lage war, sich eine Meinung zu bilden, weil wesentliche Sachverhaltselemente verschwiegen wurden. Seine Beanstandung erachtete ich deshalb als begründet. Seine Behauptung dagegen, RTR habe Unwahrheiten verbreitet, ging für mich zu weit. Gegen den streitigen TV-Beitrag hat Architekt X keine Beschwerde bei der UBI erhoben.

## swissinfo: Der Kritik gut zuhören

SYLVIA EGLI VON MATT

swissinfo.ch erfüllt seit über zehn Jahren den vom Bund erteilten Informationsauftrag im Ausland und ergänzt damit die Online-Angebote der SRG SSR Radio- und Fernsehstationen. Der internationale Dienst der SRG SSR, der in zehn Sprachen erscheint, richtet sich in erster Linie an ein internationales, an der Schweiz interessiertes Publikum sowie an die Auslandschweizerinnen und Auslandschweizer.

### Gesetz grenzt ein

swissinfo gilt als Teil des sogenannten «übrigen publizistischen Angebots» der SRG. Mit der Inkraftsetzung des revidierten Radio- und Fernsehgesetzes Mitte 2016 gelten auch für diese Angebote weitgehend identische Bestimmungen wie für ausgestrahlte Radio- und Fernsehsendungen (Art. 4 und 5 sowie Art. 91ff. des Gesetzes). Speziell ist jedoch, dass Beanstandungen gegen Inhalte des übrigen publizistischen Angebots der SRG zu dokumentieren sind (Art. 92 Abs. 5 des Gesetzes), dass das Vielfaltsgebot von Art. 4 Abs. 4 des Radio- und Fernsehgesetzes ausschliesslich für Wahl- und Abstimmungsdoziers gilt und dass Beanstandungen gegen die Ablehnung eines Begehrens um Zugang nur gegen den redaktionellen Teil möglich sind. Es geht also auch hier primär um das Gebot der Sachgerechtigkeit sowie um inhaltliche Mindestanforderungen.

Ich verstehe mich als Ombudsfrau als eine Art Mediatorin und als Klage-mauer. Gut zuhören, verstehen wollen, was weshalb kritisiert wird, erachte ich als meine Kernaufgabe. Dann geht es ums Erklären von journalistischen Mechanismen, beispielsweise den Selektionskriterien, die in der breiten Bevölkerung kaum bekannt sind. Schon dadurch können Missverständnisse gelöst werden. Umgekehrt erachte ich es als wichtig, die Redaktion für die Kritik, die Anliegen der Leserschaft zu sensibilisieren. So kann ein Beitrag zur Qualitätssicherung geleistet werden.

Eine spezielle Herausforderung an die Ombudsstelle von swissinfo stellt die Vielsprachigkeit dar, namentlich wenn es, wie immer mal wieder, um Sprachkritik geht - beispielsweise in der Wortwahl der russischen Redaktion. Da ich diese Sprache nicht beherrsche, gilt es, neutrale Unterstützung zu suchen.

### Wenig Fälle

Bei Swissinfo gehen in der Regel nur wenige Beanstandungen ein - 2014 waren es drei, 2015 war es eine und 2016 keine einzige. Als Gründe sind verschiedene denkbar: Die Redaktion leistet sehr gute Arbeit - das tun allerdings jene von Radio und Fernsehen SRF auch, und da gibt es sehr viel mehr Eingaben -; die Nutzer von swissinfo sind emotional weniger angesprochen, da sie oft auch nicht hier leben; die Nutzer in der Schweiz gehören eher zur Informationselite und haben allenfalls andere Kanäle zum Reagieren; und schliesslich ist swissinfo weniger verpolitisiert als Radio und Fernsehen SRF.

Die kleinen Fallzahlen machen es möglich, dass auch Gespräche mit Beanstandern geführt werden können. Der vorgelagerte Prozess allerdings bleibt sich gleich: Die Eingabe wird bestätigt und als Zeichen, dass sie richtig verstanden ist, paraphrasiert. Dann werden die Stellungnahme der Redaktion eingeholt und eigene Recherchen gemacht, um einen schlüssigen Positionbezug formulieren zu können. Dieser wird schriftlich, gelegentlich auch im direkten Gespräch mitgeteilt. Das Gespräch wird in einem Beschlussprotokoll dokumentiert. Damit ist der Fall für die Ombudsstelle abgeschlossen und wird als Statistik im Jahresbericht festgehalten.

## Private Sender: Persönliche Beurteilung

OLIVER SIDLER

Die Ombudsstelle der privaten Radio- und Fernsehveranstalter der deutschen und rätoromanischen Schweiz ist seit dem 1. April 2007, gleichzeitig mit dem Inkrafttreten des neuen Radio- und Fernsehgesetzes, operativ tätig. Seit Beginn bis Ende 2016 war Dr. Guglielmo Bruni, ehemaliger Zivilgerichtspräsident in Basel, Ombudsmann. Ab Januar 2016 übernahm ich diese Funktion; ich war vorher schon Stellvertreter von Guglielmo Bruni. Ebenfalls auf Januar 2016 ernannte die Unabhängige Beschwerdeinstanz für Radio und Fernsehen Toni Hess, Ombudsmann der SRG für die rätoromanische Schweiz, zu meinem Stellvertreter.

Mit der Ombudsstelle in Kontakt getreten werden kann per Post, Telefon, E-Mail oder über das auf der Webseite vorhandene Kontaktformular. An die Formerfordernisse der Eingaben sollten nicht grosse Anforderungen gestellt werden. Wir haben seit 2007 immerhin verlangt, dass die Beanstandungen in Schriftform an uns zu richten sind. Dieser Schriftlichkeit genügten unserer Ansicht nach zu Beginn E-Mails nicht, da sie keine eigenhändige Unterschrift des Beanstanders oder des Beanstanderin enthielten. Wir mussten an einem Treffen mit den verschiedenen Ombudsleuten und der UBI aber feststellen, dass nicht alle Ombudsstellen diese Praxis verfolgten. Diskussionsstoff gab es vor allem zur Frage, ob eine E-Mail den gesetzlichen Anforderungen von Art. 92 Abs. 5 RTVG (Schriftlichkeit) entspricht. Diese Frage wurde von der UBI schlussendlich an das Bundesamt für Kommunikation zur Beantwortung weitergereicht, mit dem Resultat, dass dieses auch Eingaben ohne Unterschrift als gesetzeskonform erachtete. Zur Identifizierung der Beanstander verlangen wir aber bei den Eingaben per Mail jeweils den vollständigen Namen und die Adresse der Einsender.

### Niederschwelliges Angebot

Mit welchem Kommunikationsmittel die Beanstandungen bei der Ombudsstelle eingehen, wurde nie statistisch erfasst. Vom Umfang her ergeben sich

allerdings grosse Unterschiede: Beanstandungen per Post sind oft viel umfangreicher; dies gilt nicht nur, aber auch, wenn Rechtsanwälte Beanstandungen einreichen. Per Mail sind die Beanstandungen viel kürzer verfasst. Manchmal so kurz, dass daraus nicht klar hervorgeht, was oder welche Sendung eine Person beanstandet. Oft erhalten wir emotionale Reaktionen des Publikums auf eine einzelne Sendung, ohne im Einzelnen darzulegen, weshalb ihrer Ansicht nach die rundfunkrechtlichen Programmgrundsätze verletzt sein sollen. In diesen Fällen orientieren wir die Beanstander über unsere Aufgabe und bitten sie, ihre Beanstandung zu präzisieren. Meist legen wir ihnen die massgeblichen Programmbestimmungen bei oder verweisen mittels eines Links auf die entsprechenden Informationen auf unserer Webseite. Es ist an dieser Stelle aber klar darauf hinzuweisen, dass wir die Ombudsstelle als niederschwelliges Angebot betrachten und von den Beanstandern nicht verlangen, im Detail die Verletzung der einzelnen Programmbestimmungen, gar versehen mit Hinweisen zur Rechtsprechung, zu erläutern. Es genügt unserer Ansicht nach, wenn aus der Rüge hervorgeht, dass beispielsweise ein Beitrag nicht sachgerecht war oder wegen dem Ausstrahlungszeitpunkt als jugendgefährdend im Sinne von Art. 5 des Radio- und Fernsehgesetzes verstanden werden könnte.

### Aufnahmen von Jodlerchörli

Jährlich gehen etwa 50 Beanstandungen bei der Ombudsstelle ein. Auf den weitaus grössten Teil der Beanstandungen kann ich nicht eintreten, weil die gesetzlichen Eintretensvoraussetzungen nicht gegeben sind oder keine Programmrechtsverletzung gerügt wurde. Dabei geht es um Tonstörungen, keine Teilnahme an Wunschsendungen per Telefon (weil man nie durchkommt), Anfragen um Wiederholung einer schönen Sendung oder Weiterführung einer Staffel einer Sendereihe. Auch um Zusendung von Klebern und Kugelschreibern eines Senders wird die Ombudsstelle gebeten. Durchschnittlich ein Mal pro Woche wird die Ombudsstelle aufgefordert, einen zugesandten Musiktitel oder ein Musikvideo abzuspielen. Sie erhält auch immer wieder CD's mit Aufnahmen von Blasmusikkapellen und Jodlerchörli. In diesen Fällen ohne materielle Beurteilung kommuniziere ich mit den Beanstandern und den Programmverantwortlichen und suche für beide Parteien eine gute

Lösung oder verweise die Beanstander an die richtige Stelle. Und für die Zusendung von CD's oder Musiktiteln bedanke ich mich bei den Einsendern mit dem Hinweis, dass die Ombudsstelle keine Musik abspielen kann.

Als eigentliche Programmbeanstandungen werden pro Jahr dann noch durchschnittlich etwa acht Fälle behandelt. Bei den meisten Beanstandungen geht es um unsachgemässe Berichterstattung (einseitig, politisch tendenziös), aber auch die Vielfalt der Ansichten, öffentliche Sittlichkeit und Menschenwürde. Bis heute hatten wir nur eine einzige Beanstandung betr. Verweigerung des Zugangs zum Programm zu beurteilen (Wahljahr eidgenössisches Parlament). Es ist zu bemerken, dass bei allen von uns beurteilten Programmbeschwerden keine schwerwiegenden journalistischen Sorgfaltspflichtsverletzungen festzustellen waren. Es wurden Fehler gemacht, und man hat auch unsachgemäß berichtet. Auf die erhobenen Rügen der Beanstander sind die Redaktionen ihren Stellungnahmen eingegangen, und manchmal wurden bereits dort allfällige Fehler zugegeben und Verbesserungen in Aussicht gestellt. Die Veranstalter hielten sich auch an die ihnen gesetzten Fristen und kooperierten in der Regel gut mit der Ombudsstelle.

### **Zuerst den Beitrag rezipieren**

Eine eingegangene Programmbeanstandung, welche den gesetzlichen Anforderungen genügt, wird von uns beim Beanstander bestätigt mit dem Hinweis, dass wir den Veranstalter auffordern, zur Beanstandung Stellung zu nehmen. Somit wird gleichzeitig mit der Eingangsbestätigung der Beanstandung ein Schreiben an den Veranstalter versandt mit der Aufforderung, innert einer Frist von in der Regel 10-20 Tagen eine ausführliche schriftliche Stellungnahme zur Beanstandung abzugeben und der Ombudsstelle eine Kopie der beanstandeten Sendung zuzusenden. Nach Erhalt der Stellungnahme des Veranstalters verzichte ich zunächst auf deren Lektüre. Viel wichtiger erscheint mir, zuerst den beanstandeten Beitrag ohne Kenntnis der Stellungnahme des Veranstalters zu visionieren oder anzuhören und mir auf dieser Basis schon mal eine erste Meinung zu bilden. Nach dem Anhören respektive Ansehen des Beitrags erfolgt dann die Lektüre der Stellungnahme des Anbieters. Das ist dann auch der Augenblick der Entscheidung, wie die Art der Erledigung der Angelegenheit

vonstattengehen soll. Von Gesetzes wegen besteht gemäss Art. 93 des Radio- und Fernsehgesetzes die Möglichkeit, die Angelegenheit mit dem Programmveranstalter zu besprechen oder sie ihm in leichten Fällen zur direkten Erledigung zu überweisen, für eine direkte Begegnung zwischen den Beteiligten zu sorgen, oder aber schriftlich einen Bericht mit allfälligen Empfehlungen an den Programmveranstalter abzugeben. In jedem Fall müssen spätestens 40 Tage nach Einreichung der Beanstandung den Beteiligten schriftlich die Ergebnisse der Abklärungen und die Art der Erledigung der Beanstandung berichtet werden. Unsere bisherige Praxis besteht darin, in der Regel einen schriftlichen Schlussbericht abzugeben und nur in Ausnahmefällen, sofern es sich aufdrängt, für eine direkte Begegnung zwischen den Beteiligten zu sorgen. In allen bisher behandelten Beanstandungsverfahren wurde nur einmal eine direkte Verhandlung mit den Parteien vorgenommen. Alle anderen Fälle wurden mit schriftlichen Schlussberichten abgeschlossen.

In diesen Schlussberichten wird in der Regel die Beanstandung kurz zusammengefasst und anschliessend die Stellungnahme des Veranstalters wiedergegeben oder allenfalls zusammengefasst dargestellt. Dies ermöglicht dem Leser, sowohl die Argumente des Beanstanders als auch die Argumente des Veranstalters zu erfahren. Im Anschluss daran folgt unsere Stellungnahme. Dabei handelt es sich um die Ansicht der Ombudsperson, die sich nicht unbedingt mit der Praxis der Unabhängigen Beschwerdeinstanz zu den Programmbestimmungen decken muss. Es ist eine persönliche Beurteilung einer Sendung aus neutraler und objektiver Sicht. Je nach Angelegenheit wird der Veranstalter auf allfällige Fehler oder Unklarheiten im beanstandeten Beitrag aufmerksam gemacht, und bei Bedarf werden auch Empfehlungen abgegeben. Solche Empfehlungen können etwa lauten, dass ein Beitrag im noch vorhandenen Internet-Archiv gelöscht oder abgeändert wird, dass künftig gewisse journalistische Sorgfaltspflichten beachtet werden sollen, oder auch, dass sich der Veranstalter bei den Beanstandern entschuldigen soll.

Nur wenige Beanstandungen wurden nach Abschluss des Schlichtungsverfahrens der UBI vorgelegt. Seit Beginn unserer Tätigkeit 2007 waren es insgesamt sieben Beanstandungen. Die Ombudsstelle scheint ihre Funktion als Vermittlerin zwischen den Beteiligten Parteien insgesamt zu erfüllen.

5.7.

## **Private Westschweizer Sender: Gute Ergebnisse**

DENIS SULLIGER

Mit Schreiben vom 28. März 2007 wurde ich als Inhaber der Ombudsstelle der Unabhängigen Beschwerdeinstanz für Radio und Fernsehen (UBI) für die französischsprachige Schweiz ernannt. In dieser Funktion wurde ich mit Schreiben vom 19. Dezember 2011 für 2012–2015 und mit Schreiben vom 5. November 2015 für 2016–2019 bestätigt. Ich weiss nicht, aus welchen Gründen mir diese Funktion übertragen wurde. Vielleicht, weil ich Präsident des Verwaltungsrats von ICI Télévision war, bevor sie mit anderen Programmveranstaltern fusionierte und zu La Télé wurde. In der französischsprachigen Schweiz gibt es neun Radiosender und vier Fernsehsender mit Konzession.

Trotz dieser relativ dichten Medienpräsenz hat die Ombudsstelle nicht sehr viel zu tun, denn bis zum 31. Dezember 2016 waren bei ihr nur zwölf zulässige Beanstandungen eingegangen, zu denen noch zwei Beanstandungen über Spielshows hinzukamen, für die das Bundesamt für Kommunikation (BAKOM) zuständig war. Sechs Beanstandungen betrafen den Schutz der öffentlichen Sittlichkeit, drei den politischen Bereich und zwei den Schutz der Persönlichkeitsrechte.

Wenn immer möglich bemüht sich die Ombudsstelle, eine Schlichtungssitzung durchzuführen, ein Verfahren, das in der Regel zu guten Ergebnissen führt. Der Bericht der Ombudsstelle konnte immer innerhalb der gesetzlich vorgeschriebenen Frist von 40 Tagen vorgelegt werden. Drei der mir vorgelegten Fälle führten anschliessend in ein Verfahren bei der Unabhängigen Beschwerdeinstanz für Radio und Fernsehen (Fall b.657, Stauffer vs. Télé Onex; b.605, Bruderschaft St. Pius IX. vs. Radio Rouge FM und b.645, Kandidaten der Liste Ouverture vs. Rhône FM).

Man mag sich fragen, warum nur so wenige Beanstandungen eingegangen sind. Ist das Verfahren unbekannt oder liegt es an den Programmen der Westschweizer Programmveranstalter? Die Frage bleibt offen.

5.8.

## **Private Sender in der italienischen Schweiz: Kaum Beschwerden**

FRANCESCO GALLI

Nebst den Radio- und Fernsehsendern, die ihre Programme vom Tessin aus in den italienischsprachigen Gebieten ausstrahlen (Tessin und Moesano), wäre die italienischsprachige Ombudsperson auch für Sender im Kanton Graubünden zuständig, die vor allem auf Deutsch senden, aber gemäss den Konzessionen auch italienischsprachige Sendungen für das Puschlav und das Bergell ausstrahlen müssen.

Dabei handelt es sich um «TeleTicino» (Region 13 Tessin) und «Südostschweiz TV» (Region 12 Südostschweiz). Beim Radio sind es für das Tessin «Radio Fiume Ticino» (Region 33 Sopraceneri, das auch im Moesano sendet) und «Radio 3i» (Region 34 Sottoceneri), für Graubünden der Sender «Radio Grischa».

Die Ombudsstelle für private italienischsprachige Sender wird nur selten beansprucht. Seit ihrer Schaffung sind insgesamt vier Beanstandungen eingegangen, je eine in den Jahren 2008 und 2009 und zwei im Jahr 2011. Die Erklärung ist einfach. Sie liegt in der geringen Zahl von Sendern und der relativ bescheidenen Produktion von Informationsbeiträgen, wahrscheinlich aber auch im geringen Bewusstsein, dass überhaupt eine Beanstandung eingereicht werden kann.

## Tamedia: Auch Seelsorger und Therapeut

IGNAZ STAUB

Im Vorwort zur Ausgabe 2016 des Jahrbuches «Qualität der Medien», welches das Zürcher *Forschungsinstitut Öffentlichkeit und Gesellschaft (Fög)* herausgibt, äussert sich Professor Stephan Russ-Mohl von der *Università della Svizzera italiana* zum Thema «Journalistisches Qualitätsmanagement in der Disruption». Zwar verfüge die Schweiz, argumentiert der Direktor des *European Journalism Observatory*, über erstklassige Infrastrukturen mit Ausbildungsstätten wie dem MAZ, einer hohen Konzentration von Forschungsstätten im Bereich der Medienforschung, einer Vielzahl von Fachmagazinen, Ombudsleuten und einem erstaunlich aktiven Presserat.

Eine gute Infrastruktur ist jedoch entsprechend zu nutzen und da ortet Russ-Mohl Nachholbedarf: «Gemessen an dem, was sein sollte, sind nicht nur der Medienjournalismus, sondern auch andere qualitätssichernde Infrastrukturen des Journalismus in einem beklagenswerten Zustand. Ombudsleute gibt es dank gesetzlicher Vorgaben in der Schweiz zwar zahlreicher als anderswo, aber sie bleiben unsichtbar.»

Wohl «am rührigsten» findet Stephan Russ-Mohl noch die Ombudsleute von SRF und *Tamedia Deutschschweiz*: «Keiner von ihnen spielt jedoch als «Anker» und Orientierungshilfe für den Schweizer Journalismus auch nur ansatzweise eine vergleichbare Rolle wie in den USA etwa der Public Editor der *New York Times*, Liz Spayd, oder deren Vorgängerin Margaret Sullivan.» Ob die beiden Schweizer zu nett sind? Bill Keller, von 2003 bis 2011 Chefredaktor der Times, hat den Gang zum Ombudsmann mit dem Termin beim Proktologen für eine Darmspiegelung verglichen.

### Länger als die «New York Times»

Wie dem auch sei, die Website des Zürcher Verlags umschreibt die Aufgabe des Amtsinhabers wie folgt: «Der Ombudsmann von Tamedia nimmt Beanstandungen des redaktionellen Inhalts und der Werbung in den Deutsch-

schweizer Publikationen sowie in 20 minutes und 20 minuti entgegen. Jedermann kann einen Artikel, eine Sendung oder eine Anzeige beanstanden. Die Beanstandung soll schriftlich oder per E-Mail erfolgen. Sämtliche Eingaben werden vertraulich behandelt und innerhalb von 60 Tagen beantwortet.»

Einen Ombudsmann beschäftigt die *Tamedia* seit 1999 – vier Jahre länger, als es die *New York Times* tut, die sich erst 2003 nach dem Skandal um die gefälschten Artikel des 27-jährigen Reporters Jason Blair bemüssigt fühlte, den Posten zu schaffen – grosser Skepsis aus der 1300-köpfigen Redaktion zum Trotz. Erster unabhängiger und nicht weisungsgebundener Ombudsmann der *Tamedia* wurde Dr. Arthur Liener, der frühere Korpskommandant und Generalstabschef der Schweizer Armee.

Laut seiner Abschiedskolumne bearbeitete Liener in elfeinhalbjähriger Tätigkeit gegen 1000 Zuschriften, die damals anders als heute noch ausschliesslich per Post eintrafen: «Die Frage nach der Notwendigkeit eines Ombudsmannes beantwortet sich allein schon durch die Vielzahl erhaltener Beschwerden.» Er habe es, erinnert sich der promovierte Physiker, ausserordentlich genossen, die Arbeit frei nach seinen Vorstellungen gestalten zu können, da es im Print an entsprechenden Vorbildern mangelte.

Für ihren ersten Amtsinhaber deckte die Ombudsstelle der Tamedia genau «die unscharfe Zone zwischen dem Leserbrief und der Klage» ab. Selbstverständlich hätten, wie heute noch, nicht alle Beanstandungen redaktionelle Inhalte betroffen, sondern auch Abo-, Zustell- und Abrechnungsprobleme beinhaltet. Ausserdem habe er Menschen, die ihn als allgemeinen «Chummer z'hilf» angingen, an die zuständigen Stellen ausserhalb des Verlages verwiesen. Das funktioniert noch heute so, auch in Fällen branchenfremder Reaktionen wie etwa bei Klagen über verspätete Flüge, schnippische Schalterbeamte oder explodierende Krankenkassenprämien.

Arthur Lieners Erfahrungen im Amt sind ein Indiz dafür, dass der Ombudsmann mitunter auch als Seelsorger oder Therapeut fungiert – eine Rolle, die er je nachdem gerne oder nur widerwillig spielt. Widerwillig in jenen Fällen, wenn er stellvertretend für Journalisten oder Redaktionen zum Auffangbecken für Frust und Häme wird, was jedoch zum Job gehört. Ombudsmann, heisst es, ist kein Beruf, in dem man sich viele Freunde macht.

Seit Arthur Lieners Rücktritt 2010 ist die Zahl der jährlich eingehenden Beschwerden gestiegen. Das ist wohl dem Umstand geschuldet, dass Leserreaktionen heute überwiegend per E-Mail eintreffen, d. h. schneller abzufassen und einfacher abzusetzen sind als noch zu Zeiten von Schreibmaschinen. Den heutigen Ombudsmann der Tamedia haben seit dessen Amtsantritt im Mai 2010 im Schnitt 165 Beanstandungen pro Jahr erreicht, in der Regel abgeschickt von Einzelpersonen und weniger häufig von Behörden, Firmen oder Institutionen.

### **Verdacht auf Zensor**

Beschwerdeführende reagieren heute meist punktuell, d. h. gezielt auf den Inhalt eines Artikels oder eines Online-Beitrags hin. Dabei löst im Allgemeinen seltener der Unmut bezüglich der Berichterstattung über das aktuelle Geschehen im In- und Ausland Beanstandungen aus. Vielmehr tun es persönliche Betroffenheit oder allenfalls Intoleranz, vor allem in den Bereichen Gesundheit, Religion, Schule und Bildung, Tiere und Tierschutz.

Zweimal innert sechs Jahren ist der Ombudsmann der *Tamedia* selbst zum Ziel einer Beanstandung geworden – im einen Fall wegen einer Kolumne, welche die Berichterstattung über den Gaza-Konflikt behandelte, im andern Fall wegen eines Beitrags zum Thema Rechthaberei. Im Übrigen ist die Kolumne des Ombudsmanns, die unter der Rubrik «In eigener Sache» einmal im Monat in *Tages-Anzeiger* und *Bund* erscheint, wohl ein probates Mittel, die Leserschaft für Fragen und Probleme der journalistischen Praxis zu sensibilisieren.

Häufiger Stein des Anstosses sind Online-Kommentare. Entweder wird deren Aufschaltung kritisiert oder deren Unterdrückung verdammt, wobei vereinzelt der Vorwurf laut wird, die *Tamedia* beschäftige einen Zensor, der Kommentare gemäss politischen Vorgaben auswähle. Die Unterstellung ist insofern leicht zu entkräften, als solche Kritik etwa zu gleichen Teilen von links wie von rechts her laut wird. Dahinter steckt die wohl irri-ge Annahme einzelner Leserinnen und Leser, die Kommentarspalten würden ihnen gehören und der Verlag habe sich da nicht einzumischen, obwohl er von Gesetzes wegen für deren Inhalt haftet.

Die wenigen politische Themen, die mit schöner Regelmässigkeit zu Beschwerden führen, sind im Inland die Ausländerfrage und im Ausland der Konflikt zwischen Israel und Palästina. Daneben treffen von Zeit zu Zeit auch Beanstandungen aus den Bereichen Telefonwerbung und Zeitungsvertrieb ein, Reklamationen, auf welche die zuständigen Instanzen meist zügig reagieren.

Selten wird neben Pauschalkritik wie etwa zur Russland-Berichterstattung Tadel laut, der sich vertieft mit der Berichterstattung eines Produkts auseinandersetzt. So geschehen im Fall eines Medienpädagogen, der den *Tages-Anzeiger* abbestellen wollte. Auf Anregung des Verlegers, der ihm dafür ein Gratis-Abonnement offerierte, studierte der betreffende Leser drei Monate lang die Zeitung intensiv und verfasste einen äusserst lesenswerten 45-seitigen Bericht, der sowohl Kritik wie Lob beinhaltete. In einem andern Fall legte ein Werbefrafer ausführlich dar, was ihm an Layout und Typografie des *Magazins* missfiel.

Die *Nieman Reports der Harvard University* haben 1955 die «Zehn Gebote des Journalismus» publiziert. Deren drittes dürfte für alle Medien-Ombudsleute gelten: «Nimm deine Arbeit immer ernst. Nimm dich selber nie zu ernst.»

## Tamedia romande: Unabhängiger Vermittler

DANIEL CORNU

Kurzer Rückblick. Mein Amt als Ombudsmann der *Tribune de Genève* habe ich im November 1998 angetreten. Zuvor war ich etwas mehr als zehn Jahre lang - von Januar 1982 bis Sommer 1992 - Chefredakteur dieser Tageszeitung. Somit bin ich heute der dienstälteste amtierende Ombudsmann der Schweiz und der letzte der Westschweizer Printmedien. Damals war ich Vizepräsident des Schweizer Presserates (SPR) und als solcher Präsident seiner Westschweizer Kammer. Ich leitete das Centre romand de formation des journalistes (CRFJ) in Lausanne und lehrte an der Universität Neuenburg Journalismusethik.

Meine Tätigkeit in der Ausbildung und Lehre setzte ich bis zu meinem Altersrücktritt fort und baute sie sogar noch aus. Aber schon recht früh suchte ich den Zeitpunkt, meine Verantwortung im SPR abzugeben, nachdem ich aktiv an seiner Erweiterung und in enger Zusammenarbeit mit dem damaligen Präsidenten Roger Blum vor allem an der Erneuerung der «Erklärung der Pflichten und Rechte der Journalistinnen und Journalisten» (1999-2000) mitgewirkt hatte. Eigentlich erschien mir eine Tätigkeit als Ombudsmann in der Praxis nicht wirklich unvereinbar mit dem Amt als Vizepräsident des Presserates. Die gemeinsamen Standesregeln habe ich immer für einen unfehlbaren Kompass gehalten. Ich kann mich nicht an Interessenkonflikte zwischen den beiden Funktionen erinnern. Dennoch konnte die Zugehörigkeit zu zwei Ebenen - ich will nicht von Instanzen sprechen - der beruflichen Selbstregulierung in meinen Augen nur vorübergehenden Charakter haben. So bewarb ich mich Ende 2003 nicht mehr um die Erneuerung meines Amtes im SPR.

### Ein Umfeld im Wandel, stabile Bedingungen

Meine heutige Tätigkeit als Ombudsmann deckt sich nicht mehr ganz mit derjenigen meiner Anfänge. Während neun Jahren war ich damals für eine einzige Zeitung zuständig, die *Tribune de Genève*. 2007 kamen zum Genfer Titel *24 heures* und *Le Matin* sowie mehrere Magazine hinzu, zunächst im

Rahmen der Lausanner Edipresse-Gruppe, dann ab 2012 für die Zürcher Tamedia-Gruppe. Prägend war dabei vor allem die starke Entwicklung hin zu elektronischen Ausgaben und Ablegern.

In einer ersten Etappe: ein zwar vergänglicher, aber stabiler, leicht archivierbarer Gegenstand, bestehend aus mit Text und Bildern bedrucktem Papier; eine recht klar abgegrenzte und bestimmte Leserschaft; eine stillschweigende Vereinbarung zu einer Reihe von Themen und Darstellungen, die einen «Lesevertrag» zwischen der Zeitung und seinem Publikum nährte. In der zweiten Etappe kamen hinzu: eine virtuelle und flüchtige Realität, bestehend aus elektronischen Seiten; ein schwer fassbares, bisweilen verstecktes Publikum; eine schwankende Vereinbarung über seine Erwartungen, gemessen an der unterschiedlichen Anzahl Klicks, mit denen die von der Web-Redaktion ausgewählten Themen honoriert werden.

Als ich mein erstes Pflichtenheft für die *Tribune de Genève* übernahm, fand ich darin die Grundlagen einer Ombudsstelle für die Presse: ein unabhängiger Vermittler zwischen der Zeitung und ihren Lesern, deren wichtigster Ansprechpartner er ist; eine Beschwerdeinstanz mit einer Vermittlungs- und Schlichtungskompetenz bei Streitigkeiten; jemand, der alle Fragen der Leserschaft zur redaktionellen Behandlung der Aktualität beantwortet und in der Zeitung regelmässig über seine Tätigkeit berichtet. Das Dokument enthielt auch eine sehr nützliche Präzisierung dessen, was die Ombudsstelle nicht ist: ein Kritiker der redaktionellen Linie, ein Zensor der verlegerischen Standpunkte, der Stellvertreter eines Richters bei einer Beanstandung im Hinblick auf Schadenersatz. Die Erfahrungen zeigen, dass sich dieses erste Pflichtenheft bewährt hat.

Die Erweiterung meiner Funktion auf sämtliche Publikationen der Edipresse-Gruppe hat daran im Grunde nichts geändert. Es wurden einige Bestimmungen formalisiert, zum Beispiel die Arbeitszeit des Ombudsmannes (25%) und die Bereitstellung eines Büros auf der Redaktion der *Tribune de Genève*. In der Regel erscheine ich jeden Tag für zwei oder drei Stunden auf der Redaktion. Meine Chronik ist vom Papier auf den Bildschirm gewandert und erscheint nun in Form eines Blogs (*Page du médiateur*).<sup>27</sup>

<sup>27</sup> [www.mediateur.tamedia.ch](http://www.mediateur.tamedia.ch)

Dieser Rahmen wurde auch nach der Übernahme der Westschweizer Titel durch Tamedia aufrechterhalten. Art und Dauer meines Vertrages haben sich im Laufe der Jahre zwar geringfügig verändert, ohne aber je vom beständigen Grundsatz zur Sicherstellung der unabhängigen Ausübung der Funktion abzuweichen. Heute besteht der Vertrag aus einem Auftrag mit einer Dauer von zwei Jahren, der verlängert werden kann. Meine Stelle hängt direkt vom Verwaltungsrat der Gruppe ab, dem ich jährlich Bericht erstatte.

Ein bei der Ombudsstelle eingeleitetes Verfahren ist nicht öffentlich. Die Beanstanderin oder der Beanstander erhält per Post oder E-Mail eine Antwort. Drängt sich eine interne Abklärung auf, werden die Berichte und Aussagen der Parteien vertraulich behandelt. Es kommt aber oft vor, dass Beanstandungen in die Chronik auf der *Page du médiateur* einfließen. In diesem Fall hole ich bei der Beanstanderin oder beim Beanstander ein formelles Einverständnis ein. Wenn dies nicht möglich ist, achte ich darauf, dass die Betroffenen nicht erkennbar sind.

### **Die Page du médiateur, das öffentliche Erscheinungsbild**

Die Chronik auf der *Page du médiateur* ist der sichtbare Teil meiner Tätigkeit. Seit meinen Anfängen erscheinen etwa zwei Artikel pro Monat. Eine an das Printformat angepasste Version der Beiträge wird von der *Tribune de Genève* und von *24 heures* nach Gutdünken übernommen.

Die Übernahme der Chroniken von der *Page du médiateur* in die gedruckte Zeitung hat eine direkte Auswirkung auf die Sichtbarkeit des Ombudsmannes, sein Publikum und seine Bekanntheit als Anlaufstelle bei der Leserschaft. Für diejenigen, die mit den neuen Technologien noch nicht sehr vertraut sind, scheint es mir wichtig, dass an dieser Regelung festgehalten wird. Die Verweise auf die *Page du médiateur* auf den Blog-Startseiten der *Tribune de Genève* und von *24 heures* werden von Leserinnen und Lesern, die sich auf die Papierversionen beschränken, nämlich nicht wahrgenommen.

Im Geschäftsjahr 2016 bezogen sich alle begründeten und unbegründeten Beanstandungen an den Ombudsmann, bei denen es um die journalistische Behandlung der Aktualität ging, auf die Papierversion dieser beiden regionalen Tageszeitungen. Keine Online-Publikation hat zu einer Beanstandung im

Zusammenhang mit journalistischen Praktiken oder der Einhaltung von ethischen Standards als wichtigste Vermittlungsaufgabe des Ombudsmanns geführt. Bei *Le Matin*, einem beliebten Titel mit stark fortgeschrittenem digitalem Angebot, betrifft nach wie vor eine knappe Mehrheit der Beanstandungen die traditionelle Zeitung. Ist daraus zu schliessen, dass Reaktionen der Leserschaft auf die von sozialer Kommunikation, Standesregeln und Ethik geprägte Aktualität noch fast ausschliesslich von der traditionellen Presse ausgelöst werden?

Die Zahl der Beanstandungen schwankt nur wenig. Bei der Westschweizer Tamedia-Presse liegt sie zwischen 80 und 110 pro Jahr. Der Umfang der Verfahren ist sehr unterschiedlich. Die einen haben einen regen Schriftenwechsel zur Folge. Andere werden mit einer kurzen Antwort oder einem Telefongespräch erledigt. Ich beantworte grundsätzlich alle auf dieselbe Weise, wie sie bei mir eingehen. Die Sekretariatsdienste beanspruche ich allerdings nur sehr selten für die Gestaltung eines Schreibens, das per Post zu verschicken ist. Der Schriftenwechsel erfolgt heute in der Regel per E-Mail.

Dieser Überblick über meine Tätigkeit wäre nicht vollständig ohne einen Hinweis auf einen weniger offensichtlichen Aspekt meiner Arbeit. Ich befasse mich nicht nur mit Beanstandungen über journalistische Leistungen im eigentlichen Sinn (Titel, Artikel, Illustrationen). Ich kümmere mich auch um Beanstandungen, welche die Beziehungen zwischen Leserinnen und Lesern und ihrer Zeitung betreffen. Dabei kann es um die Behandlung der Leserzuschriften, um die Mässigung von Online-Kommentaren, die Administration der Blogs gehen, aber auch um geschäftliche Aktivitäten der Zeitungen, namentlich um ihren Vertrieb und das Marketing.

«Mein Brief wurde gekürzt ...», «Mein Kommentar wurde grundlos gelöscht ...», «Ich habe meine Zeitung heute Morgen nicht erhalten ...». Der Ombudsmann ist auch für diese Leserinnen und Leser da.

## AZ Medien: Alle «Kläger» ernst nehmen

RENÉ RHINOW

Die AZ Medien verfügen seit Ende 2012 – nach einem längeren Unterbruch – wieder über eine Ombudsstelle. Deren Aufgaben und das Beanstandungsverfahren sind in einem Reglement geregelt, das vom publizistischen Ausschuss des Verlages erlassen worden ist. Sinn und Zweck der Ombudsstelle werden in diesem Reglement wie folgt umschrieben:

*«Die Tätigkeit der Ombudsstelle ergänzt das bestehende Rechtssystem. Namentlich stehen so Personen, Unternehmungen und Institutionen, welche sonst keine rechtlichen Vorgehensmöglichkeiten hätten, ebenfalls unkomplizierte, informelle Beanstandungsmöglichkeiten offen. Auf diese Weise trägt die Ombudsstelle dazu bei, Konflikte zu lösen oder zumindest zu entschärfen, die Qualität der Berichterstattung zu verbessern und die Meinungsvielfalt sicherzustellen.»*

Diese Trias der Ombudszwecke deckt wesentliche Aufgaben einer Ombudstätigkeit ab: Konflikte durch Vermittlung minimieren und bestenfalls lösen, journalistische Qualitätssicherung und Förderung der Meinungsvielfalt. Im Vordergrund steht nach meiner Erfahrung, beanstandende Personen ernst zu nehmen, ihnen zuzuhören, die oft schwierigen Arbeitsbedingungen der Medienschaffenden zu erklären, verantwortlichen Redaktionsmitgliedern medienethische Grundsätze in Erinnerung zu rufen und auf konkrete Lösungen hinzuwirken.

Im Printbereich basieren die Ombudsstellen auf freiwilliger Basis; sie werden vom Verlag geschaffen. Demgegenüber nimmt der *Schweizer Presserat* Beschwerden gegen alle Printmedien entgegen, mit denen geltend gemacht wird, der «Journalistenkodex», also die «Erklärung der Pflichten und Rechte der Journalisten» seien verletzt worden. Wer eine Publikation beanstandet, die in AZ Medien erschienen ist, kann frei entscheiden, ob er ausschliesslich an die Ombudsstelle, ausschliesslich an den Presserat oder erst nach meiner Beurteilung an den Presserat gelangen will.

### Unabhängigkeit, Glaubwürdigkeit, Ansehen

Das erwähnte Reglement enthält Anforderungen an die *persönlichen Voraussetzungen* der Ombudsstelle. Im Vordergrund steht die politische, wirtschaftliche und persönliche Unabhängigkeit von den AZ Medien, von wichtigen Werbetreibenden oder von staatlichen Stellen. Die Ombudsstelle ist kein Organ der AZ Medien; sie arbeitet in eigener Verantwortung und nimmt von niemandem Weisungen entgegen. Ich arbeite in einem Mandatsverhältnis mit dem AZ Verlag.

Verlangt werden auch «hohe Glaubwürdigkeit und Ansehen in der Öffentlichkeit», Erfahrungen mit den Medien und der Öffentlichkeit sowie Kenntnisse im praktischen Medienbereich.

Das Reglement umschreibt die Aufgaben der Ombudsstelle wie folgt:

*«Die Ombudsstelle AZ Medien behandelt Beanstandungen von Personen und Institutionen in Zusammenhang mit konkreten redaktionellen Beiträgen in sämtlichen Medien der AZ Medien, unter Einschluss von Online. Für die allgemeine publizistische Ausrichtung der Medien der AZ Medien ist die Ombudsstelle demgegenüber nicht zuständig.»*

Es muss sich also um *redaktionelle Beiträge* handeln. Nicht dazu gehören grundsätzlich Eingaben Privater, etwa Leserbriefe. In der redaktionellen Verantwortung liegt aber die Auswahl und Kontrolle der Einsendungen. Bei der Werbung sind Beanstandungen «im Zusammenhang mit der Werbung» zugelassen, insbesondere bei der politischen Werbung. Diese Formulierung lässt einige Fragen offen; es besteht aber mangels diesbezüglicher Beanstandungen noch keine Praxis. Das Erfordernis des «konkreten» Beitrages schliesst sicher Beanstandungen aus, welche publizistische Tendenzen oder eine politische Richtung bemängeln. Was aber «konkret» im Übrigen bedeutet, muss in der Praxis konkretisiert werden. Meines Erachtens fällt eine kodexwidrige Kampagne, die sich über mehrere Artikel erstreckt, auch in meine Prüfungsbefugnis.

### Sämtliche Printmedien der «AZ Medien»

Welche Medien gehören zu den AZ Printmedien? Es sind dies, die Anzeiger eingeschlossen, die folgenden: «az Aargauer Zeitung», «az Badener Tag-

blatt», «az Limmattaler Zeitung», «az Solothurner Zeitung», «az Grenchner Tagblatt», «ot Oltner Tagblatt», «bz Basellandschaftliche Zeitung», «bz Basel», «Schweiz am Wochenende», «Stadtanzeiger Olten», «Anzeiger a.d.B. Affoltern», «Lenzburger Bezirks-Anzeiger», «Der Seetaler/Der Lindenberg», «Limmatwelle», «Wochenblatt Schwarzbubenland/Laufental», «Wochenblatt Birseck und Dorneck», «Berner Landbote», «Grenchner Stadtanzeiger», «Oberbaselbieter Zeitung».

Zu beachten ist, dass die Anzeiger keinen oder einen kleinen redaktionellen Teil aufweisen. Bislang sind in meiner Amtszeit keine Beanstandungen gegenüber Anzeigern eingegangen. Hingegen zählen die Online-Portale der eigentlichen Zeitungen sowie Watson zu den erwähnten und somit «ombudsrelevanten» Medien. Folgerichtig sind es vor allem Beanstandungen gegen die erwähnten Printmedien, die an die Ombudsstelle gelangen, jährlich erreichen rund 50 Beanstandungen die Ombudsstelle. Interessanterweise werden kaum Beschwerden gegen die Onlineportale eingereicht, obwohl deren Berichterstattungen wegen des Zeitdrucks und der plakativeren Aufmachung oft «grenzwertiger» sind als diejenige der Printmedien.

Im Radio- und Fernsehbereich sind andere Ombudsstellen sowie die Unabhängige Beschwerdeinstanz UBI gesetzlich vorgeschrieben. Somit erstreckt sich der Zuständigkeitsbereich der AZ Ombudsstelle nicht auf die privaten Radio- und Fernsehstationen des AZ Verlages («TeleZüri», «Tele M1», «TeleBärn», «tv24» und «tv25»).

### **Im Fokus sind «Betroffene»**

Eine Ombudsperson wird in der Regel nur aktiv, wenn sie *individuelle Beschwerden* erhält. Das Recht zur Beanstandung kommt Personen, Unternehmungen und Institutionen zu, welche Gegenstand einer Berichterstattung sind und von dieser negativ betroffen werden. Diese allgemeine Regel wird wie folgt konkretisiert:

**Beschwerdeberechtigte.** Der Kreis der Beschwerdeberechtigte ist weit und offen. Es kann sich auch um politische Parteien, Handelskammern oder Stiftungen sowie um staatliche Stellen handeln. Letztere haben in den letzten 4 Jahren allerdings keine Beschwerde eingereicht.

**Betroffenheitsbeschwerde.** Die beanstandende Person muss Gegenstand einer Berichterstattung bilden. Eine eigentliche rechtliche Betroffenheit wird aber nicht verlangt; es genügt nach der von mir begründeten Praxis ein «Sich-betroffen-Fühlen». Es ist Gegenstand der Beschwerdebeurteilung, die vorgebrachten Rügen auf ihren medienethischen Gehalt zu prüfen. Es entspricht dem Sinn der Ombudsfunktion, alle «Kläger» ernst zu nehmen. So wurde auch ein männlicher Leser ernst genommen, der sich darüber beschwerte, eine Zeitung habe sich abfällig und frauendiskriminierend geäußert, obwohl er selbst nicht Gegenstand der Berichterstattung war.

**Zugangsbeschwerde.** Die gleichen zur Beanstandung Berechtigten, ausser den staatlichen Stellen, können auch rügen, es würde ihnen ohne legitime Gründe der Zugang zu einzelnen Medien der AZ Gruppe in einer Weise verwehrt, dass die Meinungsvielfalt gefährdet werde. Die Zugangsbeschwerde stellt mitunter einige Probleme: Geht es bloss darum zu verhindern, dass ein Privater generell «abgeblockt» wird, indem etwa überhaupt kein Leserbrief von ihm angenommen wird? Oder besteht das Recht auf eine (unter Umständen mehrfache) Reaktion gegenüber anderen Leserbriefen? Oder gar auf eine im Verhältnis zu anderen Leserbriefproduzenten angemessene Berücksichtigung? Dies kann für eine Partei im Wahlkampf relevant sein. Das Recht auf Zugang vermittelt jedenfalls keinen Anspruch auf den wörtlichen und vollständigen Abdruck einer Einsendung. Die zuständige Redaktion ist für die medienethische Kontrolle verantwortlich und kann auch raumbedingte Kürzungen oder eine Auswahl bei mehreren Einsendungen der gleichen Person vornehmen.

**Chefredaktionen.** Ausser Privaten können auch die Chefredaktionen «Streitfälle mit Dritten» der Ombudsstelle zur Beurteilung vorlegen. Die Erfahrung zeigt, dass immer wieder Beanstandungen direkt bei der Redaktion, nicht beim Ombudsmann eingereicht werden. In der Regel werden diese auch von den Redaktionen an die Hand genommen und erledigt. Vermutlich wird dieser unmittelbare Weg gewählt, weil sich die Beschwerdeführer mit der berührten Redaktion auseinandersetzen wollen, was ein gutes Zeichen für die «Lesernähe» der Zeitung sein kann. Möglicherweise ist aber der Weg an die Ombudsstelle auch noch zu wenig bekannt, obwohl ich im Impressum

aller Printmedien aufgeführt bin. Werde ich von den Chefredaktionen und nicht von Privaten angegangen, so antwortet auch die Redaktion, unter Umständen mit einem Hinweis auf meine Stellungnahme.

**Form und Frist.** Beanstandungen sind spätestens innert 10 Tagen begründet, schriftlich oder per E-Mail einzureichen. Die elektronische Form ist die Regel, worauf das ganze Verfahren regelmässig auch elektronisch fortgesetzt wird. Im Falle einer Zugangsbeschwerde läuft eine 30tägige Frist «ab dem Datum der letzten Reaktion der AZ Medien, mit welcher ein Zugang verweigert wurde».

### **Ethische Grundregeln als Massstab**

Nach dem Reglement «überprüft die Ombudsstelle die beanstandete Berichterstattung mit Blick auf die anerkannten berufsethischen Normen, insbesondere die Erklärung der Pflichten und Rechte der Journalistinnen und Journalisten und die publizistischen Leitlinien der AZ Medien, die Einhaltung der branchenüblichen Qualitätsstandards und die Sicherstellung der Meinungsvielfalt». Das Redaktionsstatut der AZ und dasjenige der «Schweiz am Wochenende» umschreiben die publizistische Grundhaltung der AZ Medien. Medienethisch relevant erscheint die Verpflichtung aller AZ Medien zur «Erhaltung und Festigung ihrer Glaubwürdigkeit durch Faktentreue, gepflegte Sprache, Trennung von Nachricht und Kommentar, Transparenz in der Nachrichtenbeschaffung, Hartnäckigkeit in der Recherche sowie faire Behandlung aller betroffenen Personen». Die AZ bekennt sich zudem ausdrücklich zur «Erklärung der Pflichten und Rechte der Journalistinnen und Journalisten», zum «Code of Conduct - Werbung in den Medien: Empfehlungen zum Umgang mit bezahlter Werbung» und zu den «ethischen und handwerklichen Richtlinien für Redaktionsmitglieder». Diese vom publizistischen Ausschuss erlassenen Richtlinien führen diese Grundsätze näher aus, oft aber nicht immer textidentisch mit dem Journalistenkodex. Nicht zuständig bin ich bei Beanstandungen, welche die allgemeine publizistische Ausrichtung der AZ Medien betreffen. Wer sich darüber beschwert, dass redaktionelle Kommentare «zu links oder zu rechts» seien oder dass im Vorfeld einer Abstimmung eine Seite mehr zum

Wort gekommen sei als die andere, findet bei mir kein Gehör – solange das Recht auf Zugang oder die erwähnten medienethischen Grundsätze nicht verletzt werden. Auch habe ich nicht zu beurteilen, ob Publikationen gut oder schlecht, spannend oder langweilig, hochstehend oder banal, regierungstreu oder staatskritisch sind.

Im Vergleich zu Radio und Fernsehen ist bemerkenswert, dass es hier nicht um eine Kontrolle der Rechtmässigkeit der Berichterstattung geht. Das geltende Zivil- und Strafrecht ist folglich nicht Prüfungsmassstab. Dies verbietet dem Ombudsmann selbstverständlich nicht, allfällige Gesetzesverstösse mit in seine Beurteilung einfließen zu lassen.

### **Flexibles Prozedere**

Beanstandungen werden bei der Ombudsstelle eingereicht. Meine Geschäftsstelle bestätigt umgehend den Eingang und leitet mir die Eingabe weiter. Offensichtlich ungültige und missbräuchliche Beanstandungen werden gemäss Reglement mit einer kurzen Begründung zurückgewiesen – was aber noch nie vorgekommen ist. Die formell gültigen Eingaben werden der zuständigen Chefredaktion oder dem zuständigen Redaktionsmitglied mit Kopie an den Chefredaktor zur schriftlichen Vernehmlassung zugestellt. Diese hat innert 10 Tagen zu erfolgen und wird mit einer Stellungnahme des Ombudsmanns an die beanstandende Person weitergeleitet, die mitteilen muss, ob sie an der Beanstandung festhält. Dieses förmliche Prozedere wird in der Praxis oft abgekürzt, indem ich nach der Stellungnahme der Redaktion beiden Parteien meine Beurteilung eröffne. In komplizierten Fällen kann ich vorher weitere Abklärungen treffen, Kontakt mit der Redaktion und mit den Beanstandenden aufnehmen, Befragungen vornehmen und Dokumente einfordern, was sich aber selten als notwendig erwiesen hat. Nach meiner Erfahrung schliesst sich die Redaktion meiner Beurteilung an.

Das Beanstandungsverfahren ist unentgeltlich. Ist eine Beanstandung zugleich Gegenstand eines formellen Gerichts-, Ermittlungs- oder Verwaltungsverfahrens, kann das Verfahren bei der Ombudsstelle sistiert werden. Erfahrungsgemäss wird diese aber nicht (mehr) angerufen, wenn ein förmlicher Prozess eingeleitet worden ist.

Die Ombudsstelle entscheidet über die Art der Erledigung der Beanstandung. Sie kann nach Reglement beispielsweise eine direkte Begegnung zwischen den Parteien organisieren und moderieren, vermitteln, Stellungnahmen und Empfehlungen abgeben, die Chefredaktion auffordern, Massnahmen zur Vermeidung künftiger gleichartiger Beanstandungen zu treffen sowie den CEO der AZ Medien und den publizistischen Ausschuss informieren. Weisungs- oder eigentliche Entscheidungsbefugnisse stehen der Ombudsstelle nicht zu. Hingegen kann sie beantragen, dass ihre Schlussfolgerungen in kurzer Form im betreffenden Medium publiziert werden. Im Falle einer Weigerung der Redaktion entscheidet der CEO. Die Erledigung soll innert 40 Tage nach Eingang der Beanstandung erfolgen.

5.12.

## «Luzerner Zeitung»: Mehr als Marketing

RUDOLF MAYR VON BALDEGG

Bevor ich anfangs Dezember letzten Jahres erstmals mit meinem Vorgänger anlässlich eines privaten Anlasses zufällig über die Neubesetzung der Ombudsstelle bei der «Luzerner Zeitung» (LZ), deren Regionalausgaben und deren Sonntagszeitung<sup>28</sup> sprach, hatte ich mich ehrlich gesagt nie wirklich mit deren Funktion auseinandergesetzt. Bei den elektronischen Medien ist sie bekanntlich gesetzlich vorgesehen und deshalb – wie etwa auch die Friedensrichter im Zivilrecht – eine anerkannte und geschätzte Institution. Obwohl viele Kläger und Beschwerdeführer sie hier wie dort manchmal als blosse Durchlauferhitze betrachten, die man auf dem Weg zum Gericht oder der Unabhängigen Beschwerdeinstanz absolvieren muss, sticht die grosse Anzahl der Schlichtungen, die erzielt werden, ins Auge. Sodann publizieren Ombudsleute ab und zu auch wichtige Stellungnahmen, die dadurch eine grosse Publizität erfahren. Bei den Printmedien aber hatte ich eher den Presserat als Wächter über die Berufsethik in der Öffentlichkeit wahrgenommen, doch eine eigene Ombudsstelle für eine Zeitung, was bringt das? Handelt es sich um ein blosses Marketinginstrument der Herausgeber? Meine langjährige Tätigkeit als Anwalt und damit einseitiger Parteivertreter bescherte mir im elektronischen Medienrecht immerhin Einblick in die praktische Tätigkeit der Ombudsstellen. Dort ist sie genau normiert als Vorstufe eines Beschwerdeverfahrens bei der UBI. Die klare gesetzliche Regelung im Bundesgesetz über Radio und Fernsehen unterscheidet sie von der rein privaten und damit freiwilligen Institution der Ombudsstelle bei einer Zeitung.

### Anlaufstelle für Vieles

Wie mir mein Vorgänger versicherte, soll der Ombudsmann bei der LZ für die unterschiedlichsten Probleme und Fragen Anlaufstelle sein: Warum kommt

28 Zum Verbund gehören «Luzerner Zeitung», «Urner Zeitung», «Nidwaldner Zeitung», «Obwaldner Zeitung», «Bote der Urschweiz», «Zuger Zeitung» sowie die «Zentralschweiz am Sonntag».

die Zeitung am Morgen so spät in den Briefkasten oder warum vollführt der Verträger morgens um halb fünf einen derartigen Lärm mit seinem Moped?

Wird die Berichterstattung über die Stadt Luzern gegenüber der regionalen der Gemeinden überbetont oder warum «schreibt ihr nicht auch mal etwas Positives?», gemeint etwa über eine bestimmte Veranstaltung eines Vereines oder einer Unternehmung, die gerade eine neue Produktpalette auf den Markt bringt. Abstimmungen und regionale Wahlen sowie Parteigeplänkel sollen sodann laut meinem Vorgänger regelmässig die Wogen hochgehen lassen! An erster Stelle ist und bleibt offenbar der uralte Vorwurf, die Zeitung sei «zu links» oder «zu rechts».<sup>29</sup>

Nun denn, ich habe mich dieser Aufgabe trotzdem gestellt im Wissen, dass hier nicht die Vertretung von Partikulärinteressen, sondern die Vermittlung zwischen den Zeitungsmachern und den Leserinnen und Lesern im Pflichtenheft steht. Das Reglement sieht die Ombudsstelle denn auch als Rekursinstanz vor, falls die Auseinandersetzung der Leser mit dem Autor oder der Redaktion zu keinem befriedigenden Resultat führt.

### **Diskurs ermöglichen**

Dann aber soll die Ombudsstelle auch einen Diskurs zwischen den Parteien ermöglichen und hierbei die Interessen und Standpunkte der beiden Parteien beidseitig plausibel darlegen resp. vertreten, um eine Lösung oder zumindest Verständnis für eine Haltung zu ermöglichen. Als Ombudsmann verstehe ich mich also nicht als Pinkelstein für das Publikum, sondern eher als Relais und Katalysator im Konfliktfall, der die Interaktion zwischen Lesern und Zeitung garantieren soll. Gerade im harten Konkurrenzkampf zwischen klassischen Printmedien und den Online Angeboten sowie Social Media-Plattformen, wo diese Interaktion im Vordergrund steht, scheint mir eine externe Anlaufstelle zwingend, geht es doch nicht zuletzt auch darum, das Gefühl der Ohnmacht des Einzelnen gegenüber der Macht der Medien zu lindern. Das Ernstnehmen von Anliegen der Leser verhindert mögliche «Wutbürger»-

29 Vgl. Interview mit Andreas Z'Graggen in der «Zentralschweiz am Sonntag» [www.luzernerzeitung.ch/nachrichten/zentralschweiz/zch/abo/Zeitung-muss-Kritik-ernst-nehmen;art9646,954038](http://www.luzernerzeitung.ch/nachrichten/zentralschweiz/zch/abo/Zeitung-muss-Kritik-ernst-nehmen;art9646,954038)

Reaktionen. Deshalb ist es wichtig, dass sich das Publikum und insbesondere von der Berichterstattung Betroffene an eine unabhängige Instanz wenden können, um ihre Sicht der Dinge vorzubringen.

### **Fehlleistungen benennen**

Viele der Eingaben und Beschwerden werden die Medienarbeit resp. die Berichterstattung selber betreffen, etwa wenn falsche Tatsachendarstellung gerügt wird oder dass die Zeitungsmacher sich durch «Einflüsterer» für ihre (politischen oder wirtschaftlichen) Eigeninteressen bewusst oder unbewusst einspannen oder gar instrumentalisieren liessen. Fehlleistungen der Zeitung hat die Ombudsstelle gegebenenfalls als solche klar zu benennen und den Verantwortlichen gegenüber aufzuzeigen. Nötigenfalls können Empfehlungen zur Behebung abgegeben werden, weil dem Ombudsmann keinerlei Entscheidungskompetenz oder Weisungsbefugnis zukommt.

Die Glaubwürdigkeit eines Medium bemisst sich meines Erachtens stark an dessen Fähigkeit, Kritik anzunehmen und berechtigten Anliegen durch geeignete publizistische Massnahmen schnell und unbürokratisch Nachachtung zu verschaffen. Dies unterscheidet die Institution der Ombudsstelle grundlegend von teuren und langwierigen Verfahren bei Rechtsstreitigkeiten, weshalb deren Tätigkeit gerade dem Publikum einen echten Mehrwert bieten kann.

Aus kritischen Eingaben des Publikums können sich aber auch Inputs für die Redaktionen ergeben. Hinweise von Lesern und Reklamationen können wichtige Themen aufgreifen, die gerade in der lokalen Berichterstattung für eine Zeitung von grosser Bedeutung sind. Darüber hinaus deckt eine Beanstandung aus dem Publikum allenfalls auch Fehlleistungen von Behörden, Privaten oder Unternehmen auf, die zu kritisieren Aufgabe einer Zeitung ist. Als «public watchdog» kann sie einem Beanstander bei Wahrung der nötigen Unabhängigkeit zur Publizität seines Anliegens verhelfen und ihm so den Rücken stärken. Diese Stellung unabhängiger Medien resultiert aus der verfassungsmässig anerkannten Funktion als Beobachter öffentlichen Handelns, also als sogenannte vierte Gewalt in einer demokratischen Gesellschaft.

### **Transparenz herstellen**

Häufig wird es aber auch einfach darum gehen, bei der Leserschaft Transparenz über die Vorgehensweise während der Recherche für die Publikation herzustellen und Verständnis für die Medienarbeit und deren Produktionsprozesse zu wecken. Umgekehrt muss der Ombudsmann aber auch die Zeitungsmacher zur fairen Anhörung und Verarbeitung anderer Meinungen sowie die Unvoreingenommenheit gegenüber dem Ergebnis ihrer publizistischen Arbeit anhalten.

Vor diesem Hintergrund ist es sehr begrüßenswert, dass die «Luzerner Zeitung», ihre Regionalausgaben sowie die Zentralschweiz am Sonntag die bewährte Institution der Ombudsstelle geschaffen hat und sich damit der Kritik ihrer Leserinnen und Leser stellt. Meine ersten Erfahrungen zeigen denn auch lebhaftere Reaktionen der Leserschaft auf die tägliche Berichterstattung, was wiederum grosses Interesse dokumentiert.

## 6. Die Effekte

# **Wie Medien und UBI die Ombudsleute wahrnehmen**

## SRF: Eine Art fünfte Gewalt fordert uns heraus

TRISTAN BRENN \*

«Achtung: Schere im Kopf!», hiess eine der Warnungen, die der Gründer des ersten Bündner Lokalradios «Grischa», Matthias Lauterburg, uns blutjungen Journalisten damals eintrichterte. Damals, das war 1987, und dieses «Achtung» sollte mich fortan mein ganzes Journalistenleben begleiten. Zum Glück. Die Schere im Kopf, das ist die Selbstzensur, der vorausseilende Gehorsam jenen gegenüber, über die man kritisch berichten sollte und auf die man dann doch, bewusst oder unbewusst, aus Abhängigkeit oder Loyalität, in den entscheidenden Details Rücksicht nimmt. Fakten tun manchmal weh. Sie dennoch zu benennen, heisst die Schere im Kopf zu überwinden, ohne falsche Rücksichtnahme. Es ist die Grundlage für guten, kritischen Journalismus.

Später, als Mitarbeiter des Schweizer Fernsehens, nistete sich eine andere Art Schere in meinem Kopf ein, eine, die von den Warnsignalen her ganz ähnlich funktionierte, nur dass sie statt guten Journalismus zu kompromittieren diesen beförderte. Und freilich ging es nicht darum, sie zu überwinden, sondern sie als Leitplanke zu verstehen, als Instanz zur eigenen Qualitätssicherung. «Was würde der Ombudsmann dazu sagen?», diese Frage ist bis heute unser täglicher Begleiter, bei der Besprechung von Stories in den Redaktionssitzungen, manchmal auch bei Dreharbeiten, sehr oft bei der Abnahme von Beiträgen auf dem Schnittplatz. Vor allem dann, wenn bei heiklen Fällen auch der Chefredaktor beigezogen wird. Der Ombudsmann sitzt immer wie ein Schatten dabei, und seine imaginäre Stimme mischt sich fast schon hörbar in die Diskussion mit ein.

### Einseitige Bevorzugung einer Kandidatin

Wo das nicht geschieht, rächt es sich manchmal. Als letztes Jahr Esther Friedli, die Ehefrau von SVP-Präsident Toni Brunner, überraschend zum

\*Tristan Brenn ist Chefredaktor von Fernsehen SRF

zweiten Wahlgang zu den St. Galler Regierungsratswahlen antrat, produzierte «10vor10» einen Beitrag über Quereinsteiger in der Politik, mit Fokus – selbstverständlich – auf Esther Friedli. Doch wie stand es dabei mit den besonderen journalistischen Sorgfaltspflichten vor Wahlen und Abstimmungen? Wo waren in dem Beitrag die anderen Kandidaten für den freien Regierungsratssitz? Und vor allem: Was würde der Ombudsmann dazu sagen? Die letzte Frage stellte sich die Redaktion vor Ausstrahlung des Beitrages leider nicht, im Gegensatz zu einem Zuschauer, der die Berichterstattung beim Ombudsmann beanstandete. Während «10 vor 10» sich auf den Standpunkt stellte, mit der Quereinsteiger-Thematik einen legitimen Fokus gesetzt zu haben, ohne sich dabei in den Wahlkampf einzumischen, sah der Ombudsmann den Beitrag anders: als Plattform und damit einseitige Bevorzugung einer Kandidatin. Wir haben den Fall – wie jede gutgeheissene Beanstandung – in der grossen Redaktionsleitersitzung diskutiert. Und wir haben daraus gelernt.

Die korrekte Berichterstattung vor Wahlen und Abstimmungen ist ein Klassiker. Doch das Themenspektrum, mit dem sich die Ombudsstelle zu befassen hat, ist scheinbar unerschöpflich. War der «CLUB» zum Thema «Sexismus» einseitig besetzt? Hat die «Tagesschau» falsche Karten über den Gebietsverlust des islamischen Staates gezeigt? Hat dieselbe Sendung zu Unrecht nicht über ein Erdbeben in Japan berichtet? Wurde Bundesrat Johann Schneider-Ammann zu oft veräppelt von «Giacobbo/Müller»? Und darf «Meteo» den Zuschauern «Lektionen in Thermodynamik» erteilen, statt sich auf die eigentliche Wetterprognose zu konzentrieren? In den Worten des Beanstanders klingt das dann so: «Ist es der verfassungsmässige Auftrag dieser Anstalt, seine Kunden mit allerlei Tricks möglichst lange bei SRF-TV hinzuhalten?». Die Beantwortung all dieser Fragen braucht nicht nur Sachverstand, sondern manchmal auch Nerven. Auf Seiten der Fernsehmacher, mutmasslich aber auch auf Seiten der Ombudsstelle.

### Vermittlungsarbeit als wichtige Aufgabe

Was mich immer wieder beeindruckt: Nie begnügt sich der Ombudsmann mit trockenen Rechtsbelehrungen, sondern er ordnet ein, er zieht Vergleiche,

er stellt historische und gesellschaftliche Bezüge her. Mit anderen Worten: er urteilt nicht nur über unseren Journalismus, sondern er betreibt in gewisser Weise selber Journalismus. Auch davon können wir jeden Tag lernen. Dem Vorwurf eines Beanstanders, wonach wir in einer Sendung zu Unrecht mehrfach Rechtsaussen-Politiker vom Schnitt eines Hofers oder Le Pen als «Populisten» bezeichnet hätten, begegnet der Ombudsmann mit einem Exkurs über die Unterschiede zwischen der FPÖ mit ihren Anknüpfungen am nationalsozialistischen Gedankengut und der hiesigen SVP, «die bäuerliche und direkt-demokratische Wurzeln» hatte. Und er zeigt den Unterschied zwischen Rechtspopulisten und Linkspopulisten auf mit Verweisen weit zurück in die Geschichte eines Robbespierre und seinem «Comité du salut public» während der Französischen Revolution. «Zusammenfassend kann ich nur nochmals bestätigen: Die Verwendung der Begriffe «Rechtspopulismus», «Rechtspopulisten» und «rechtspopulistisch» ist keine Verleumdung, nicht Teil einer Hetz- und Hasskampagne, keine Volksverhetzung und Volksverdummung, sondern ein Mittel, um Parteien im rechten politischen Spektrum besser zu kategorisieren und zu unterscheiden», so der Ombudsmann. Das ist keine spröde Paragrafenreiterei, sondern schafft Kontext und dient letztlich der Vermittlung und der Verständigung zwischen Beanstandern und Programm-schaffenden.

Im gegenwärtigen Klima einer aufgeheizten Medienöffentlichkeit betrachte ich diese Vermittlungsarbeit als eine der wichtigsten Aufgaben der Ombudsstelle. Die sozialen Medien haben Resonanzräume der Empörung geschaffen, die uns - und auch die Ombudsstelle - vor ganz neue Herausforderung stellen. Als die «Rundschau» vor ziemlich genau drei Jahren über die Vorlage zur Beschaffung des Kampfflugzeuges Gripen berichtete, lagen binnen weniger Tage über 90 Beanstandungen gegen den Beitrag vor, ein Rekord. Dahinter steckten härter gewordene politische Fronten. Die konzertierte Aktion mit im Wortlaut teilweise identischen Vorwürfen verdankte sich aber vor allem den neuen Möglichkeiten des Internetzeitalters. Mit den sozialen Medien hat sich eine Art fünfte Gewalt etabliert, die uns professionelle Medienschaffenden herausfordert, hinterfragt, unseren Stellenwert relativiert und ihr Wissen in die öffentliche Debatte einbringt. Wer Journalismus als Aufklärung ver-

steht, wird diese Entwicklung zu Recht als Chance im demokratischen Meinungsbildungsprozess sehen. Doch die fünfte Gewalt geht weiter. Sie zieht das, worüber wir berichten, nicht nur in Zweifel, sondern bringt es mehr und mehr in Verruf, wirft uns vor, wir würden bewusst desinformieren und die öffentliche Meinung für unsere Zwecke missbrauchen: Lügenpresse! Gelogen wird aber anderswo. Lügen, Diffamierungen und Falschaussagen sind auf Facebook, Twitter und anderen Plattformen an der Tagesordnung, und sie prägen zunehmend auch den Ton in den offiziellen Beanstandungen.

### **Ombudsmann zieht rote Linie**

Es gibt die vergleichsweise harmlosen Fälle, etwa wenn SRF als «zwangsgebührenfinanzierter Staatssender» bezeichnet wird. Der Ombudsmann könnte darüber hinwegsehen. Das tut er aber nicht, sondern er stellt klar: «Ein Staatssender ist das Sprachrohr der Regierung. Wir finden solche Sender in China, Nordkorea, Syrien, Kuba, Ägypten, Iran, Weißrussland, Saudiarabien und bis zu einem gewissen Grad auch in Russland. Die Schweiz aber kennt das Modell des Service public: Die SRG erhält nach dem Vorbild der BBC zwar vom Staat festgesetzte Gebühren und einen in Verfassung und Gesetz verankerten Auftrag, aber genau dieser Auftrag legt die völlige redaktionelle Unabhängigkeit der SRG fest. Die SRG darf daher genauso wie die NZZ, der «Tages-Anzeiger» oder die «Basler Zeitung» den Staat kritisieren, denn das ist der Ausfluss der journalistischen Unabhängigkeit.» Dem gibt es nichts beizufügen.

Doch was tun in Fällen, wo Kritik in blanken Hass umschlägt? In Zeiten, wo ein gewählter amerikanischer Präsident und ehemaliger Wutbürger in vulgärster Sprache und mit Lügen, die er nicht mal kaschiert, zum Sturm auf die Medien ansetzt, mag es nicht verwundern, wenn auch hierzulande alle Dämme brechen. Neu ist jedoch, dass verbale Entgleisungen nicht mehr anonym auf sozialen Plattformen stattfinden, sondern als offizielle Beanstandungen mit vollem Namen und Adresse beim Ombudsmann landen. Natürlich ist das nicht die Regel, das sei hier betont, denn noch immer überwiegt die diskursive Kritik, der wir uns stellen müssen und wollen. Wenn aber von «linksradikalen Medien-Schnudders», von «Landesverrättern» und «ergaun-

erten» Gebühren die Rede ist und Vergleiche mit Goebbels gezogen werden, zeigen sich Symptome, die mehr als beunruhigen. Auch hier könnte es sich der Ombudsmann leicht machen. Er könnte solcherlei Gebaren einfach ignorieren und sich – sofern erkennbar – auf den Kern der jeweiligen Kritik beziehen. Das tut er aber nicht. Stattdessen weist er Hassverbreiter in die Schranken und leitet – wie in einem Fall vorgekommen – verleumderische Pamphlete kurzerhand an die Staatsanwaltschaft weiter. Wo Vermittlung kein Mittel mehr ist, zieht der Ombudsmann die rote Linie und zeigt Haltung. Das ist vorbildlich, und auch das dient uns als Beispiel. Indem er Medienschaffenden und Mediennutzern Leitplanken setzt, spielt er nicht nur für den Medienbetrieb eine wichtige Rolle, sondern immer mehr auch für die Zivilgesellschaft als Ganzes.

6.2.

## **RTS: Dialog für ein besseres Verständnis**

ROMAINE JEAN \*

Die Arbeit der Medienschaffenden wird nicht immer richtig verstanden, auch nicht von jenen, die täglich mit ihnen zu tun haben. Die Produzenten der Sendungen der RTS wissen das nur zu gut und es kommt vor, dass sie feindselige Reaktionen zu spüren bekommen. Oft stellen heikle Dossiers Praktiken oder Personen infrage, die Gegenstand von Beanstandungen und Klagen sind. Besonders betroffen sind Recherchen, rechtliche Angelegenheiten, Themen in den Bereichen Medizin und Konsum.

Oft gibt es auch unangenehme Fragen. Zum Beispiel: Sollen die Medien ein kontroverses Thema behandeln, zu dem noch kein Urteil gefällt wurde? Hat ein Fernsehen des Service public in dieser Beziehung besondere Pflichten? Sollen Recherchen fortgesetzt werden, obwohl ein Teil der Betroffenen an das Amtsgeheimnis gebunden ist? Die Antwort lautet selbstverständlich ja, unter gewissen Voraussetzungen. Dies ist aber nicht für jedermann klar.

Daher hat die Ombudsstelle eine wichtige Aufgabe. Ihr Eingreifen ermöglicht den Dialog, der oft zu einer Beilegung des Konflikts führt, und schafft eine Gelegenheit, auf die Rechte und Pflichten beider Seiten hinzuweisen. Und dies geschieht nicht ohne Grund!

### **Ein Fall wie aus dem Lehrbuch**

Im Frühling 2015 steht die Sendung «Les Coulisses de l'évènement» vor einer heiklen redaktionellen Entscheidung: Sie möchte das Drama einer syrischen Mutter, die vor dem Krieg geflohen ist und deren Geschichte ein Jahr zuvor die Schweiz bewegte, rekonstruieren. Der Fall befindet sich vor der Militärjustiz und das Urteil steht noch aus. Er ist schwerwiegend und mehrere diensthabende Personen sind davon betroffen. Es gibt zwar keine Tabu-Themen, aber wie muss man in dieser heiklen Angelegenheit vorgehen?

\* Romaine Jean ist stellvertretende Chefredaktorin Aktualität bei RTS

Die Odyssee der jungen Frau ist in ihrer Tragik typisch: Abreise im syrischen Aleppo nach Libyen, Überquerung des Mittelmeers auf einem Flüchtlingsboot, Reise durch Italien und anschliessend in die Schweiz mit etwa 30 Familienmitgliedern, Versuch, nach Deutschland zu gelangen. Die Irrfahrt nimmt wegen fehlender Ausweise an der Grenze von Vallorbe ein Ende. Die junge schwangere Frau wird mit ihren Angehörigen an den Bahnhof Brig zurückgeschafft. Und hier spielt sich das Drama ab. Sie ist blutüberströmt, krümmt sich vor Schmerz, wird in einen Zug verfrachtet und an der anderen Seite der Grenze, in Domodossola, gerade noch gerettet. Das ungeborene Kind überlebt nicht.

Die Fakten sind bekannt und wurden in der nationalen und internationalen Presse bereits im Sommer 2014 ausgeschlachtet. Die Geschichte wühlt auf. Nach und nach geht sie jedoch vergessen und wird von der täglichen Nachrichtenflut in den Hintergrund gedrängt.

«Les Coulisses de l'évènement» beschliesst, sich nochmals damit zu befassen, um einfache, aber dringende Fragen zu stellen: Sind wir unmenschlich geworden oder werden wir von den Migrationsfragen einfach überfordert? Warum hat man die Verzweiflung einer jungen schwangeren Frau nicht erkannt? Welche Abläufe sind infrage zu stellen, damit sich solche Vorfälle nicht wiederholen? Was ist zu unternehmen, um sowohl die Sicherheit an der Grenze als auch einen menschlichen Empfang sicherzustellen? Unser Ansatz scheint legitim zu sein: wir sind verunsichert und die Medien haben auch die Aufgabe, zum Nachdenken anzuregen.

Die Dreharbeiten erweisen sich jedoch als schwierig, da zahlreiche Türen zugeschlagen werden. Interview-Anfragen werden abgeblockt und häufig wird das Amtsgeheimnis geltend gemacht, selbst wenn es nur um eine Stellungnahme zu den allgemeinen Bedingungen an den Grenzübergängen geht. Soll das Vorhaben deshalb aufgegeben werden? Oder soll darauf bestanden werden, soll auf die Aussagen der Familie, von Angehörigen, NGOs, Landesleuten zurückgegriffen werden? Soll man recherchieren, Informationen abgleichen, überprüfen und weitergeben? Soll Experten und Gästen das Wort erteilt werden, um die Debatte zu lancieren? Schliesslich entscheidet man sich für diese Option. Es sind heikle Recherchen, die einer sehr gewissenhaften Durchführung bedürfen.

## **Das Ombudsverfahren**

Die am Mittwoch, 10. Juni 2015, während der Prime Time auf RTS und im Internet ausgestrahlten Sendung «Terminus Brig», die anschliessend auch vom SRF gesendet wird, stösst auf das Interesse von mehreren hunderttausend Fernsehzuschauern und löst bei der Ausstrahlung unzählige Reaktionen aus. Die harten Bilder und die Rekonstruktion der Irrfahrt der syrischen Familie werfen ein grelles Licht auf das Geschehene. Das Zeugnis der jungen Mutter und ihre wiederholten Hilferufe, die durch Mobiltelefonaufnahmen belegt sind, vermitteln das Bild einer nur schwer ertragbaren Realität.

Die in der Reportage befragten Experten und Politiker versuchen sich in Erklärungen: Es wurde nur das Gesetz vollzogen, sagen die einen, die Schweiz und Europa müssen sich organisieren und grosszügiger sein, meinen die anderen. Jenseits des Mittelmeeres warten Hunderttausende von Flüchtlingen, wirft Yves Daccord, Generaldirektor des Internationalen Roten Kreuzes, ein und appelliert an das kollektive Bewusstsein «einer Problematik, die uns alle betrifft». Jemand von der Kirche weist schliesslich auf die Schwierigkeiten hin, mit denen diejenigen konfrontiert sind, die das Gesetz im Alltag vollziehen müssen. In keinem Zeitpunkt wird die Frage gestellt, ob die einen oder anderen schuld sind.

Es bleibt jedoch die Frage, ob das Vorgehen angesichts der hängigen Untersuchung legitim war. Dieser Aspekt führt zu Diskussionen und Debatten und schliesslich im August 2015 zu einem Verfahren vor der Ombudsstelle, welche die Gegenüberstellung der Standpunkte, die Erklärung einer journalistischen Absicht ermöglicht. Hier können wir die Seriosität und die Redlichkeit unserer Arbeit mit verschiedenen Argumenten untermauern: strenge Überprüfungen der ausgestrahlten Informationen und sorgfältig ausgewogene Standpunkte. Wir weisen auf unsere Absicht hin, einen Vorfall zur Sprache zu bringen, der unsere Gesellschaft aufgewühlt hat, ohne aber einen Prozess zu führen, weil dafür die Justiz zuständig ist.

Schliesslich konnten die Standpunkte einander angenähert werden und wir fügten auf der Website der Sendung folgenden Vermerk hinzu, um den Kontext der Recherchen zu präzisieren: Wie in «Les coulisses de l'évènement» dreimal erwähnt, ist für den Vorfall mit der Familie Jneid die Militärjustiz

zuständig und derzeit läuft eine Untersuchung. Die Eidgenössische Zollverwaltung kann zur Angelegenheit inhaltlich nicht Stellung nehmen, da sie dem Amtsgeheimnis unterstellt ist. Der von der Familie Jneid zurückgelegte Weg wurde gestützt auf die Aussagen der Familie, von italienischen Ärzten und Hilfsorganisationen, auf unsere eigenen Abklärungen und auf zahlreiche Publikationen der Schweizer und ausländischen Presse rekonstruiert.»

### **Die Ombudsstelle als Verbündete des Publikums**

Die Inanspruchnahme der Ombudsstelle, die im Radio- und Fernsehgesetz vor 25 Jahren eingeführt wurde, erleichtert das Verständnis der Arbeit der Medienschaffenden und erinnert auf nützliche Art und Weise an deren Rechte und Pflichten. Sie ermöglicht ihnen, zu berichten, zu recherchieren, zu verstehen und verstanden zu werden. Sie gibt ihnen Gelegenheit, Fakten darzulegen, um Lehren daraus zu ziehen, auch sehr unangenehme Angelegenheiten auf den Tisch zu bringen und ein Gegengewicht zu allen Gewalten einschliesslich der Justiz zu schaffen. Sie zwingt sie aber auch zur sorgfältigen Berichterstattung und zur Einhaltung der Unschuldsvermutung, wenn eine Angelegenheit noch nicht abgeschlossen ist.

Die Ombudsstelle schützt vor Missbräuchen. In diesem Sinn ist sie eine Verbündete des Publikums.

6.3.

## **UBI: Merkllich entlastet**

VINCENT AUGUSTIN / PIERRE RIEDER \*

### **Chronologie**

Die Unabhängige Beschwerdeinstanz für Radio und Fernsehen (UBI) wurde geschaffen, damit eine regierungs- und verwaltungsunabhängige Behörde die Aufsicht über Inhalte von Rundfunkprogrammen ausübt. Im Zentrum ihrer Tätigkeit steht seit jeher der Schutz des Publikums vor Manipulation und unzulässigen Sendungen. Nach der Einsetzung der UBI am 1. Februar 1984 konnten sich beschwerdeführende Personen in einer ersten Phase direkt an die neunköpfige, gerichtsähnlich ausgestaltete ausserparlamentarische Kommission des Bundes wenden. Die steigende Zahl von Beschwerden (1989: 32 1990: 40, 1991: 50) und die damit verbundene Erhöhung der Arbeitslast brachte die aus Milizmitgliedern bestehende UBI und ihr kleines Sekretariat aber an ihre Kapazitätsgrenzen.

Die eidgenössischen Räte beschlossen daher bei der Beratung zum ersten Radio- und Fernsehgesetz (RTVG) vom 21. Juni 1991, der UBI Ombudsstellen voranzustellen. Diese sollten einerseits die Schlichtungsfunktion im Rahmen der Programmaufsicht verstärken und andererseits die UBI entlasten. Bis zur Totalrevision des RTVG am 24. März 2006 verfügte jeder schweizerische Radio- und Fernsehveranstalter über eine eigene Ombudsstelle. Etliche Ombudsstellen von privaten Veranstaltern waren nie mit einer Beanstandung konfrontiert. Wenn dann trotzdem eine Eingabe einging, waren sie teilweise überfordert und konnten das Verfahren nicht wie im RTVG vorgesehen erledigen. Diese Erfahrungen bewegten den Gesetzgeber, für die privaten Veranstalter je eine gemeinsame sprachregionale Ombudsstelle für die deutsch-rätomanische, französische und italienische Schweiz zu schaffen, die von der UBI bestimmt und beaufsichtigt werden. Nach wie vor über eigene Ombudsstellen verfügt die SRG, deren Aufsicht dem Bundesamt für Kommunikation obliegt.

\* Vincent Augustin ist Präsident der UBI, Pierre Rieder leitet das UBI-Sekretariat

Mit dem Inkrafttreten der Teilrevision des RTVG am 1. Juli 2016 und der Ausweitung der Aufsicht auf das übrige publizistische Angebot der SRG wurde auch dieser Bereich, den die SRG-Ombudsstellen schon zuvor bereits auf freiwilliger Grundlage betreuten, in das Beanstandungsverfahren integriert.

### **Analyse der Tätigkeit der Ombudsstellen**

**Allgemeines.** Nach 25 Jahren Praxis kann festgestellt werden, dass der Gesetzgeber mit der Einsetzung von Ombudsstellen einen klugen Entscheid im Interesse des schweizerischen Systems über die inhaltliche Aufsicht von Radio und Fernsehen gefällt hat. Die Ombudsstellen erledigen einen Grossteil der Beanstandungen im Rahmen eines wenig formalisierten Verfahrens innert kurzer Zeit, orientieren sie doch spätestens nach 40 Tagen über die Ergebnisse ihrer Abklärungen. Im Gegensatz zur UBI müssen sie sich nicht auf eine strikte Rechtskontrolle beschränken, sondern können auch andere Gesichtspunkte wie die Medienethik oder Persönliches in ihre Tätigkeit einfließen lassen und damit auch Verständnis für eine rechtlich nicht haltbare Argumentation aufbringen. Bewährt hat sich ebenfalls die mit der Totalrevision des RTVG 2006 vorgenommene Konzentration der Ombudsstellen bei den privaten Veranstaltern, die eine Steigerung der Qualität der Tätigkeit in diesem Bereich bewirkte.

**Filterfunktion.** Die Ombudsstellen haben die UBI merklich entlastet. In den letzten Jahren mündeten durchschnittlich noch acht Prozent der Beanstandungsverfahren vor den Ombudsstellen in eine Beschwerde an die UBI. Die UBI wäre mit ihrer Organisation und dem im Vergleich zur Ombudsstelle weit mehr formalisierten und viel aufwendigeren Verfahren nicht in der Lage, alle Beanstandungen innert vernünftiger Zeit zu erledigen. Von 2010 bis 2016 gingen bei den Ombudsstellen im Durchschnitt nämlich jährlich 279 Beanstandungen ein. Es wäre unverhältnismässig, für jede dieser Beanstandungen, unter denen sich auch etliche Bagatellfälle befinden, zwingend ein Beschwerdeverfahren mit einem rechtskräftigen Entscheid durchzuführen.

### **Unterschiedliche Praxis der Ombudsstellen**

Das Gesetz räumt den Ombudsstellen breiten Spielraum und viele Möglichkeiten für die Behandlung einer Beanstandung ein. Die Praxis der Ombudsstel-

len ist denn auch sehr unterschiedlich. Dabei zeigt sich ein Röstigraben. Die Ombudsstellen in der französischsprachigen Schweiz versuchen in der Regel, im Rahmen einer direkten Begegnung zwischen den Beteiligten eine Schlichtung anzustreben. Auch bei den italienischsprachigen Ombudsstellen steht dieser Weg der Vermittlung im Vordergrund. Im deutschsprachigen Sprachraum verzichten die Ombudsstellen dagegen weitgehend auf die Möglichkeit einer Schlichtungsverhandlung. Sie holen stattdessen eine Stellungnahme des betroffenen Veranstalters ein und geben in ihrem Bericht neben einer Zusammenfassung der Stellungnahmen der Beteiligten eine persönliche Einschätzung des Falls ab. Namentlich kommt dabei zum Ausdruck, ob bzw. inwieweit sie eine Beanstandung auf der Grundlage der Rechtsprechung der UBI und des Bundesgerichts als begründet erachten oder nicht. Eine direkte Begegnung zwischen den Beteiligten entspräche zwar viel eher den Vorstellungen des Gesetzgebers und generell der Tätigkeit einer Ombudsstelle, bei der die Vermittlung und Schlichtung im Vordergrund stehen. Bei einer grossen Anzahl von zu behandelnden Fällen ist diese aufwendige Art der Erledigung von Beanstandungen aber mit beträchtlichen praktischen Schwierigkeiten verbunden.

### **Besondere Stellung der Ombudsstelle SRG.D**

Seit jeher nimmt die Ombudsstelle der SRG Deutschschweiz (SRG.D), die für die Programme und das übrige publizistische Angebot von Schweizer Radio und Fernsehen (SRF) zuständig ist, eine besondere Rolle ein. Sie hat weitaus am meisten Beanstandungen zu erledigen, in der Regel sind es weit mehr als 80 Prozent aller Beanstandungen im Rundfunkbereich. Ihr vergleichsweise sehr hoher Bekanntheitsgrad dürfte aber nicht nur durch diese umfangreiche Tätigkeit resultieren, die sich immer wieder auf in der Öffentlichkeit viel diskutierte Sendungen und andere Publikationen bezieht. Die Einsetzung von bekannten Persönlichkeiten als Verantwortliche der Ombudsstelle trug wohl ebenso wie die intensive Öffentlichkeitsarbeit zu dieser besonderen Stellung bei. Es ist allerdings beim Publikum und auch in den Medien teilweise ein falscher Eindruck über die Zuständigkeit der Ombudsstelle entstanden, indem davon ausgegangen wird, dass es sich bei ihren Berichten um einen erstinstanzlichen Entscheid handelt. Auch wenn die Berichte jeweils

eine materielle Beurteilung in Form einer persönlichen Einschätzung durch die Ombudsstelle enthalten, können die Beteiligten diese rechtlich unverbindliche Würdigung bei der UBI nicht anfechten.

#### **Austausch Ombudsstellen – UBI**

Seit 2008 lädt die UBI alle Ombudsstellen der Rundfunkveranstalter jährlich zu einem Treffen ein. Dieses dient dem Meinungsaustausch, der Information und der Weiterbildung. Im Interesse eines effizienten, rechtskonformen und transparenten Aufsichtssystems konnten zudem im Dialog verschiedene Problembereiche einer Lösung zugeführt werden. Die Anforderungen bezüglich des Schriftlichkeitserfordernisses für elektronische Beanstandungen an die Ombudsstelle wurden vereinheitlicht. Demnach genügt – im Gegensatz zu einer Beschwerde an die UBI – eine einfache E-Mail mit Adressangabe. Anpassungen erfolgten ebenfalls bei der Rechtsbelehrung im Ombudsbericht. Die gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit wurde verstärkt. So vermittelt jetzt der Grossteil der Rundfunkveranstalter auf ihren Websites Informationen über die zuständige Ombudsstelle für allfällige Beanstandungen. Bei Zugangsbeschwerden zu Wahlsendungen einigte man sich auf ein beschleunigtes Verfahren, damit die UBI möglichst vor dem Urnengang noch einen Entscheid treffen kann. Da die Ombudsstellen und die UBI grundsätzlich den gleichen Zuständigkeitsbereich haben und sie beide Teile des gleichen Aufsichtssystems sind, ist ein kontinuierlicher Informationsaustausch unabdingbar.

## 7. Das Nationale

### **Presserat und UBI – die Grundsätzlichen**

ROGER BLUM

Der Schweizer Presserat besteht seit 1977, die Unabhängige Beschwerdeinstanz für Radio und Fernsehen (UBI) seit 1984. Beide sind Kontrollgremien, welche auf Beschwerde hin über Medienbeiträge urteilen. Beide Gremien fällen grundsätzliche Entscheide. Doch sie unterscheiden sich: Der Presserat ist ein freiwilliges Selbstregulierungsorgan der Medienbranche und zuständig für Print- und Onlinemedien, aber auch für Rundfunkmedien, sofern sich medienethische Fragen stellen. Die UBI hingegen ist ein vom Gesetz her vorgesehenes, unabhängiges Fremdregulierungsorgan des Bundes, das zuständig ist für Radio- und Fernsehprogramme sowie die Online-Beiträge der SRG; sie wendet Medienrecht an.

### Der Presserat

Der Schweizer Presserat wird getragen von einer Stiftung<sup>30</sup>. An dieser Stiftung sind die vier Journalistenverbände «impressum»<sup>31</sup>, «Schweizer Syndikat Medienschaffender»<sup>32</sup>, «syndicom»<sup>33</sup> und die «Konferenz der Chefredaktoren»<sup>34</sup>, der Verband Schweizer Medien (die Verleger)<sup>35</sup> sowie die Schweizerische Radio- und Fernsehgesellschaft (SRG)<sup>36</sup> beteiligt. Sie alle finanzieren den Presserat mit und delegieren Vertreter in den Stiftungsrat, der dann die 21 Mitglieder des Presserates wählt. Im Presserat sitzen einerseits 15 Journalistinnen und Journalisten, andererseits 6 Publikumsvertreter.<sup>37</sup> Der Presserat tagt in drei siebenköpfigen Kammern, die von der Geschäftsstelle unterstützt werden: Die erste Kammer behandelt Fälle aus der deutschen und der italienischen Schweiz, die zweite Fälle aus der Suisse romande und die dritte Fälle aus der deutschen Schweiz. Routinefälle wickelt das Präsidium ab, dem der Präsident und die beiden Vizepräsidenten, die zugleich die drei Kammerpräsidenten sind, angehören.<sup>38</sup>

Jedermann kann beim Presserat Beschwerde gegen Schweizer Medien wegen vermuteter Verstöße gegen den Ethik-Kodex erheben. Der angefochtene Beitrag darf nicht mehr als drei Monate zurückliegen. Die Beschwerden beur-

30 [www.presserat.ch/20580.htm](http://www.presserat.ch/20580.htm)

31 [www.impressum.ch/](http://www.impressum.ch/)

32 [www.ssm-site.ch/news/](http://www.ssm-site.ch/news/)

33 [www.syndicom.ch/de/](http://www.syndicom.ch/de/)

[branchen/presse-und-elektronische-medien.html](http://branchen/presse-und-elektronische-medien.html)

34 [chefredaktoren.ch/de\\_DE/](http://chefredaktoren.ch/de_DE/)

35 [www.schweizermedien.ch/](http://www.schweizermedien.ch/)

36 [www.srg.ch/](http://www.srg.ch/)

37 [www.presserat.ch/14490.htm](http://www.presserat.ch/14490.htm)

38 [www.presserat.ch/Documents/](http://www.presserat.ch/Documents/)

[Geschaeftsreglement\\_Januar\\_2017.pdf](http://Geschaeftsreglement_Januar_2017.pdf)

teilt der Presserat nach medienethischen Kriterien. Sein Massstab sind die «Erklärung der Pflichten und Rechte der Journalistinnen und Journalisten» sowie die dazu gehörenden Richtlinien, die das schweizerische berufsethische Regelwerk bilden. Liegt eine Beschwerde vor, agiert er ähnlich wie die Ombudsleute: Er lädt das betroffene Medium zur Stellungnahme ein. Danach wird sein eigener Positionsbezug in der Kammer diskutiert, verabschiedet und veröffentlicht. Die Sanktion des Presserates besteht allein in der Herstellung von Öffentlichkeit.

Der Presserat ist mittlerweile in der Medienbranche und in der Öffentlichkeit gut anerkannt. Seine Stellungnahmen werden beachtet, auch wenn wünschenswert wäre, wenn sie in den Redaktionen vermehrt systematisch diskutiert und analysiert würden und wenn die Medien auch über Rügen, die sie selber betreffen, berichten würden.

Die Stärke des Presserates liegt im Recht, aus eigenem Antrieb tätig zu werden. So hat er schon eine ganze Anzahl Grundsatz-Stellungnahmen verabschiedet, die einen Beitrag zum fairen Mediendiskurs leisten, etwa zur abhängigen Wirtschaftsberichterstattung<sup>39</sup>, zu Problemen des Reise-, Auto- und Sportjournalismus<sup>40</sup>, zur Suizidberichterstattung<sup>41</sup>, zur Vermischung von Werbung und Information bei Lokalradios<sup>42</sup>, zur Veröffentlichung vertraulicher Informationen<sup>43</sup>, zum Boykott der Medien durch die werbende Wirtschaft<sup>44</sup>, zum Verhalten bei verabredeten Interviews<sup>45</sup>, zur Vermischung von politischer Tätigkeit und Journalismus<sup>46</sup>, zu den medienethischen Grenzen satirischer Medienbeiträge<sup>47</sup>, zum Umgang mit Schock- und People-Bildern<sup>48</sup>, zur Veröffentlichung rassistischer Leserbriefe<sup>49</sup>, zur journalistischen Ethik im Internet<sup>50</sup>, zum Rassismus in der Kriminalberichterstattung<sup>51</sup>, zu den Grenzen der Karikatur- und Satirefreiheit<sup>52</sup>, zur Trennung von redaktionellem Teil und Werbeteil<sup>53</sup>, zum Recht auf Vergessen<sup>54</sup>, zur Privatsphäre im Internet<sup>55</sup>,

39 [www.presserat.ch/9202.htm](http://www.presserat.ch/9202.htm)

40 [www.presserat.ch/9207.htm](http://www.presserat.ch/9207.htm)

41 [www.presserat.ch/9208.htm](http://www.presserat.ch/9208.htm)

42 [www.presserat.ch/9402.htm](http://www.presserat.ch/9402.htm) und

[www.presserat.ch/9701.htm](http://www.presserat.ch/9701.htm)

43 [www.presserat.ch/9410.htm](http://www.presserat.ch/9410.htm)

44 [www.presserat.ch/9601.htm](http://www.presserat.ch/9601.htm)

45 [www.presserat.ch/9607.htm](http://www.presserat.ch/9607.htm)

46 [www.presserat.ch/9608.htm](http://www.presserat.ch/9608.htm)

47 [www.presserat.ch/9802.htm](http://www.presserat.ch/9802.htm)

48 [www.presserat.ch/9810.htm](http://www.presserat.ch/9810.htm)

49 [www.presserat.ch/12330.htm](http://www.presserat.ch/12330.htm)

50 [www.presserat.ch/14280.htm](http://www.presserat.ch/14280.htm)

51 [www.presserat.ch/14560.htm](http://www.presserat.ch/14560.htm)

52 [www.presserat.ch/22230.htm](http://www.presserat.ch/22230.htm)

53 [www.presserat.ch/22820.htm](http://www.presserat.ch/22820.htm)

54 [www.presserat.ch/24070.htm](http://www.presserat.ch/24070.htm)

55 [www.presserat.ch/28340.htm](http://www.presserat.ch/28340.htm)

zu anonymen Online-Kommentaren<sup>56</sup> oder zur Berichterstattung aus dem Justizwesen<sup>57</sup>.

An der Spitze des Presserates standen bisher sechs Präsidenten – vier Deutschschweizer und zwei Romands. Für die Kontinuität sorgt vor allem die Geschäftsstelle, die über 20 Jahre Martin Künzi leitete, seither Ursina Wey. Der Presserat erhält jährlich zwischen 75 und 100 Beschwerden. Wie er sie erledigt, zeigt die nachfolgende Statistik:

### Entwicklung der Stellungnahmen des Presserates 2005-2015<sup>58</sup>

Verfahrensstand	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15
Vom Vorjahr hängige Fälle	27	42	35	38	34	25	30	28	32	27	15
Selber aufgegriffene Fälle	1	2	0	1	1	1	3	1	0	0	2
Neu eingegangene Beschwerden	88	79	86	81	74	83	82	95	86	70	85
Zurückgezogene Beschwerden	23	22	20	20	12	14	15	14	18	6	4
Nichteintreten	13	22	8	17	19	14	14	20	30	16	36
Gutgeheissene Beschwerden	12	8	8	8	6	12	14	9	11	2	3
Tw. gutgeheissene Beschwerden	15	14	21	8	17	15	18	24	12	9	10
Abgewiesene Beschwerden	11	20	26	32	29	21	23	24	20	17	17
Allgemeine Stellungnahmen	0	2	0	1	1	3	3	1	0	0	2
Total verabsch. Stellungnahmen	51	66	63	66	72	65	72	78	73	44	60
Total erledigte Verfahren	74	88	83	86	84	79	87	92	91	50	67
Ende Jahr hängige Verfahren	42	35	38	34	25	30	28	32	27	47	60

### Die Unabhängige Beschwerdeinstanz für Radio und Fernsehen (UBI)

Die UBI ist sowohl in der Bundesverfassung<sup>59</sup> als auch im Radio- und Fernsehgesetz<sup>60</sup> verankert. Ihre neun Mitglieder und der Präsident werden vom Bundesrat gewählt. Ihr dürfen weder Mitglieder des eidgenössischen Parlamentes noch Angehörige der Bundesverwaltung noch Verantwortliche und Mitarbeitende von Radio- und Fernsehveranstaltern angehören. Die Wahl erfolgt jeweils auf vier Jahre; eine zweimalige Wiederwahl ist möglich. Das heisst: Nach zwölf Jahren oder mit dem 70. Altersjahr müssen die Mitglieder ausscheiden. Bei der Wahl wird darauf geachtet, dass

die Mitglieder über Rechtskenntnisse und über Medienkenntnisse verfügen. Die UBI ist von allen politischen und gesellschaftlichen Institutionen unabhängig. Inhaltlich ist sie einzig dem Bundesgericht verantwortlich, bei dem UBI-Entscheide angefochten werden können. Die UBI kann erst angerufen werden, wenn das Verfahren vor der zuständigen Ombudsstelle abgeschlossen ist. Dann hat die Person, welche die Beanstandung eingereicht hat, die Möglichkeit, innert 30 Tagen Beschwerde bei der UBI zu erheben, und zwar unabhängig davon, wie das Verfahren vor der Ombudsstelle ausgegangen ist. Im schriftlichen Verfahren beschafft sich die UBI eine Stellungnahme des betroffenen Senders und ermöglicht Replik und Duplik. Dann entscheidet die UBI an einer öffentlichen Beratung über die Beschwerde. Die Mitglieder, soweit sie nicht im Ausstand sind, sind zur Stimmabgabe verpflichtet; man kann sich also nicht enthalten. Die UBI wird nicht von Amtes wegen tätig.

Bei den Beschwerden unterscheidet man zwischen der Betroffenenbeschwerde und der Popularbeschwerde einerseits und zwischen Programmbeschwerde, Zugangsbeschwerde und Zeitraumbeschwerde andererseits. Betroffenenbeschwerden können Personen einreichen, die in einer Sendung direkt oder indirekt vorkommen. Popularbeschwerden richten sich gegen irgendein Ärgernis, ohne dass die Person direkt betroffen ist. Sie brauchen 20 zusätzliche Unterschriften. Während Programmbeschwerden eine Sendung oder einen SRG-Online-Beitrag im Fokus haben, beklagen Zugangsbeschwerden, dass jemandem der Zugang zu einer Sendung oder zum Programm schlechthin verweigert worden sei. Zeitraumbeschwerden behandeln ein ganzes Bündel von Sendungen zum gleichen Themenbereich, bei dem aber die früheste Sendung nicht mehr als ein Vierteljahr zurückliegen darf.

Die Arbeitsweise der UBI ist im Geschäftsreglement geregelt.<sup>61</sup> Die Mitglieder übernehmen reihum die Rolle der Referentinnen und Referenten. Diese präsentieren an der Sitzung jeweils einen Fall, würdigen ihn rechtlich und stellen Antrag. Das Sekretariat arbeitet danach die Entscheidungsbegründung aus. Die Entscheide werden allesamt veröffentlicht.<sup>62</sup> Die UBI hat im Laufe der Zeit eine klare Spruchpraxis entwickelt, die darauf hinausläuft, dass die im

56 [www.presserat.ch/\\_D52\\_2011\\_d.htm](http://www.presserat.ch/_D52_2011_d.htm)

57 [www.presserat.ch/\\_25\\_2015\\_de.htm](http://www.presserat.ch/_25_2015_de.htm)

58 Jahrheft 2016 des Presserates, S. 22

59 [www.admin.ch/opc/de/](http://www.admin.ch/opc/de/)

[classified-compilation/19995395/index.html](http://classified-compilation/19995395/index.html), Art. 93

60 [www.admin.ch/opc/de/](http://www.admin.ch/opc/de/)

[classified-compilation/20001794/index.html](http://classified-compilation/20001794/index.html),

Art. 82-85 und 94-98

61 [www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/20070017/index.html](http://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/20070017/index.html)

62 [www.ubi.admin.ch/index.php?id=235&L=0](http://www.ubi.admin.ch/index.php?id=235&L=0)

Radio- und Fernsehgesetz enthaltenen Grundsätze (wie: Diskriminierungsverbot, Rassismusverbot, Verbot, zur Gewalt aufzurufen und Gewalt zu verherrlichen, Störung der öffentlichen Sittlichkeit, Missachtung des Jugendschutzes, Verletzung des Sachgerechtigkeitsgebots oder des Vielfaltgebots) dann verletzt sind, wenn das Publikum offensichtlich manipuliert wird und sich nicht frei eine eigene Meinung bilden kann.

An der Spitze der UBI standen bisher acht Präsidenten – vier Deutschschweizer, drei Romands und ein Rätoromane. Im Sekretariat arbeiten Juristen. Leiter ist seit zwei Jahrzehnten Pierre Rieder. Die UBI ist international Mitglied der European Platform of Regulatory Authorities (EPRA)<sup>63</sup>

Wie die UBI die Fälle jeweils erledigt, zeigt die nachfolgende Tabelle:

**Beschwerde-Erledigung durch die UBI 2005-2015<sup>64</sup>**

Beschwerden	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15
Eingegangen	20	20	30	25	16	14	18	20	18	20	26
Abgeschlossen	21	22	19	21	25	13	23	20	18	14	23
Hängig	7	7	17	21	11	13	9	9	8	11	15
Radio	2	3	5	6	2	2	2	2	4	6	11
Fernsehen	18	17	25	19	14	12	16	18	14	14	15
Nichteintretensentscheid	3	8	4	6	5	2	3	3	2	2	3
Materieller Entscheid	18	14	14	15	20	11	19	16	15	12	19
Rückzug	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1
Abgewiesen	11	10	9	11	16	8	13	12	13	11	16
Gutgeheissen	7	4	5	4	4	3	6	4	2	1	3

<sup>63</sup> [www.epra.org/](http://www.epra.org/)

<sup>64</sup> [www.ubi.admin.ch/inhalte/pdf/Dokumentation/jahresberichte/jahresberichte\\_DE/jb2015.pdf](http://www.ubi.admin.ch/inhalte/pdf/Dokumentation/jahresberichte/jahresberichte_DE/jb2015.pdf), S. 22

8.  
Das Internationale

**Die ONO:  
Mehr Druck als je zuvor**

IGNAZ STAUB

Die *Organization of News Ombudsmen (ONO)* definiert auf einer Website die Funktion ihrer rund 60 Mitglieder wie folgt: «Ein Nachrichten-Ombudsmann erhält und verfolgt Klagen von Zeitungslesern, Radiohörern und Fernsehzuschauern bezüglich Genauigkeit, Fairness, Ausgeglichenheit und gutem Geschmack der Berichterstattung. Er empfiehlt angemessene Verbesserungen oder Reaktionen, um einen Inhalt zu korrigieren oder zu klären.»

Es kommt nicht häufig vor, dass die *ONO* sich öffentlich bemerkbar macht. Doch es gibt und gab es Ausnahmen. So am 23. Januar 2017, als Esther Enkin, Präsidentin der *ONO* und Ombudsfrau der *Canadian Broadcasting Company (CBC)*, in einem Brief an die türkische Regierung Präsident Recep Tayyip Erdogan bat, Guray Oz, den im vergangenen Oktober verhafteten Ombudsmann der regierungskritischen Tageszeitung *Cumhuriyet*, unverzüglich freizulassen.

«Die *ONO*», schrieb Enkin, «ist eine internationale Organisation mit Mitgliedern von überall her auf dem Globus - Nord- und Südamerika, Europa, Asien und Australien. Ihre Mitglieder sind mit einigen der einflussreichsten Medienunternehmen der Welt assoziiert.» Die Organisation, so deren Präsidentin, stehe für freie und verantwortungsvolle Informationsmedien: «Ombudsleute und Journalisten haben eine demokratische Pflicht, offen und fair sowie manchmal auch regierungskritisch zu berichten.»

Bereits 2013 hatte die *ONO* gegen die Entlassung von Yavuz Baydar protestiert, der neun Jahr lang Ombudsmann der türkischen Tageszeitung *Sabah* gewesen war. Der frühere *ONO*-Präsident hatte sein eigenes Blatt für dessen Berichterstattung über die Proteste im Istanbuler Gezi Park kritisiert: *Sabah* hatte ausländischen Medien vorgeworfen, die Demonstrationen angezettelt zu haben, welche die Polizei dann brutal niederschlug.

### **Weniger USA, mehr Lateinamerika**

Als sich die *ONO* im April 2016 im *German Club* in Buenos Aires zur jährlichen Konferenz versammelte, nahmen Personen aus 21 Ländern teil. Hatten früher Ombudsmänner amerikanischer Zeitungen den Ton angegeben, so waren sie während des zweieinhalbtägigen Treffens kaum mehr präsent - Folge der Disruption und des auf US-Blättern lastenden Spardrucks.

Zahlreicher vertreten waren hingegen Ombudsleute aus Südamerika, wo Medien in Ländern wie Argentinien oder Mexiko nach wie vor bemüht sind, sich entweder vom Erbe autoritärer Regime zu emanzipieren oder als Ziele im Drogenkrieg schlicht zu überleben. Mit Shiro Nakamura von der *Asahi Shimbun* war in Buenos Aires auch erstmals wieder ein japanischer Ombudsmann zugegen - insofern bedeutsam, als die Tokioter Tageszeitung bereits 1922 eine Ombudsstelle eingerichtet hatte.

An ihren Treffen greift die *ONO* jeweils Themen auf, die einerseits medienpolitisch relevant und andererseits von praktischem Interesse sind. Prominente Gastredner wechseln sich ab mit Referenten aus den Reihen der Organisation, Werkstattgespräche folgen auf Podiumsdiskussionen. Die *ONO* legt grossen Wert auf Erfahrungsaustausch, der aufzeigt, was Praktiker verschiedener Herkunft eint und was sie trotz aller Gemeinsamkeiten trennt.

So hat der Ombudsmann einer bedrängten Zeitung in Bangladesch andere Sorgen als der mit *hygge* gesegnete Vertreter des dänischen Fernsehens. Der Abgesandte des estnischen Rundfunks wiederum sieht sich anderen Herausforderungen gegenüber als der *Public Editor* der *New York Times*. Erfahrungsaustausch pflegt die *ONO* per E-Mail auch unter dem Jahr, wenn sich Mitglieder zu aktuellen Frage äussern, die Einzelne aufwerfen. Jüngstes Beispiel: der Umgang mit *Fake News*.

### **Erster Ombudsmann 1913, Verbund 1980**

An der Konferenz in Buenos Aires kamen folgende Themen zur Sprache: die Berichterstattung über die europäische Flüchtlingskrise und den IS, die Herausforderung sozialer Medien, die Gefahren des Populismus, die Folgen der Pressekonzentration, die Opportunität der Regulierung von Online-Kommentare, der Umgang mit Bildern von Gewalt und Terror. Ein Jahr zuvor in Kapstadt waren unter anderem das Recht auf Vergessen, der korrekte Umgang mit Berichtigungen, der Interessenkonflikt zwischen Ombudsleuten und ihren Arbeitgebern, die Herausforderungen für Medien in Entwicklungsländern diskutiert worden.

Die erste Medien-Ombudsstelle der Geschichte war 1913 das *Bureau for Accuracy and Fair Play* der *New York World* gewesen. Ziel des drei-

köpfigen Gremiums war es, «Genauigkeit und Fairness zu fördern, Sorglosigkeit zu korrigieren sowie Fälschungen und Fälscher auszukurieren». Oder wie es im ersten Rechenschaftsbericht des Büros so schön heisst: «to stomp out fakes and fakers». Direktor Issac Deforest White verzeichnete im ersten Halbjahr seiner Tätigkeit 190 Beschwerden.

Die *ONO* ist im Mai 1980 als *Organization of Newspaper Ombudsmen* anlässlich eines Treffens interessierter Kreise im *Washington Journalism Center* gegründet worden – mit knapper Mehrheit. In den frühen 1980er-Jahren waren in den USA 23 Print-Ombudsleute tätig (heute dürften es noch acht sein). Als Ende des Jahrzehnts einige Rundfunkanstalten, als erste *CBC/Radio-Canada*, beantragten, der *ONO* beizutreten, verkürzten die Mitglieder den Namen der Vereinigung auf *Organization of News Ombudsmen*. Das Akronym blieb. Treibende Kraft hinter der Gründung und erster *ONO*-Präsident war Al JaCoby, der langjährige Leservertreter der *San Diego Tribune*. Selbstkritisch schrieb er über die Zeitungsbranche: «Auf vielfältige Weise beleidigten wir unsere Leser. Wir machten Fehler und machten es danach Betroffenen schwer, die Fehler zu korrigieren. Wir waren arrogant im Umgang mit dem Publikum. Wir ignorierten einige wichtige Geschichten und bliesen andere auf. Das Publikum war nicht erheitert oder beglückt oder, in allzu vielen Fällen, zufrieden mit den Medien.»

#### **Ausgangspunkt: «Jimmy's World»**

Die Gründung der *ONO* fiel in den USA mit neu erwachtem Interesse der Öffentlichkeit an der Verantwortung der Medien zusammen. Es war die Folge eines Skandals, dessen Opfer 1980 die *Washington Post* geworden war. Die 26-jährige Reporterin Janet Cooke hatte eine bewegende Geschichte («Jimmy's World») über einen achtjährigen Heroin-Süchtigen aus einem Armenviertel in Washington DC geschrieben und dafür einen Pulitzer-Preis gewonnen. Doch es stellte sich bald heraus, dass Cooke die Aufsehen erregende Story erfunden und erfolgreich an sämtlichen Kontrollinstanzen auf der Redaktion vorbeigeschleust hatte.

Innert einer Woche nach Bekanntwerden der Fälschung erschien im Auftrag von Chefredaktor Ben Bradlee in der *Post* eine Untersuchung des Falles, die

Ombudsmann Bill Green ununterbrochen 28 Stunden lang auf der Schreibmaschine niedergeschrieben hatte. Es war ein packender, auf über 40 Interviews beruhender und 18'000 Wörter langer Bericht, der auf der Frontseite begann und im Innern des Blattes über vier ganze Seiten weiterlief.

Greens Empfehlungen stiessen in der Folge auf amerikanischen Redaktionen auf reges Echo und führten zu neuen Standards in der Berichterstattung: «Wenn der Reporter oder die Reporterin die Integrität seiner oder ihrer Story gegenüber seinem oder ihrem Redaktor nicht stützen kann, indem er oder sie den Namen seiner oder ihrer Quelle nennt, dann sollte die Geschichte nicht erscheinen. Und falls diese Sicherheitsvorkehrung dazu führt, dass eine Story nicht publiziert wird, umso besser.»

Zum Bedauern der *ONO* ist die *Post* nicht mehr Mitglied der Organisation. Der Posten des Ombudsmanns ist aus Kostengründen gestrichen worden – im Einvernehmen mit Chefredaktor Marty Baron, dem der Oscar-prämierte Film *Spotlight* ein Denkmal gesetzt hat. Zwar räumt Baron ein, dass es für Aussenstehende nützlich sein kann, einen internen Ansprechpartner zu haben. Gleichzeitig aber gibt es ihm zufolge im Zeitalter des Internets für seinen Geschmack genügend externe sowie von der Redaktion unabhängige Kritik – und das erst noch kostenlos.

Patrick Pexton, der letzte Ombudsmann der *Washington Post*, den im Schnitt 5000 E-Mails pro Monat erreichten, widerspricht Marty Baron: «Es ist eine Utopie, anzunehmen, Reporter und Redaktoren könnten umgehend auf jede Leserbeschwerde antworten und so einen Ombudsmann überflüssig machen.» In Realität, so Pexton, laste auf Zeitungsleuten mehr Druck als je zuvor, schneller zu arbeiten, mehr zu schreiben, zu twittern, zu bloggen, zu fotografieren, Videos zu machen und anderes mehr.

Die *ONO* ist seinerzeit aus der Überzeugung gegründet worden, dass Medien frei und verantwortungsvoll sein sollten und ein Instrument dafür ein unabhängiger, interner Ombudsmann sei – ein Modell, «das sich wiederholt als einfache, aber wirkungsvolle Methode der Selbstregulierung erwiesen hat.» Gehörten anfänglich nur amerikanische Blätter der *ONO* an, so sind heute ausländische Zeitungen und internationale Radio- und Fernsehanstalten in der Mehrzahl.

Nachholbedarf sieht die Organisation laut einem Business Plan vor allem in Afrika und Asien: «Wir wollen die Selbstregulierung im Allgemeinen und das Konzept des Nachrichten-Ombudsmanns im Besondern fördern. Wir tun das, indem wir unsere Ideen verbreiten, gute Praktiken teilen und einen globalen Treffpunkt sowie ein Diskussionsforum bieten sowohl für Nachrichten-Ombudsleute wie für viele andere, die sich mit Selbstregulierung und Pressefreiheit beschäftigen.» Ein Instrument dazu ist *The Modern News Ombudsman: A User's Guide*, ein Handbuch, das Jefferey A. Dvorkin, langjähriger Ombudsmann von *National Public Radio (NPR)* in den USA, verfasst hat.

Heute nimmt die *ONO* auch Verantwortliche für Editorial Policy oder Standards Editors auf, wie sie etwa die australische *ABC* oder die britische *BBC* beschäftigen. Ferner laufen Bemühungen, dem Konzept der Selbstregulierung auch im Cyberspace, d. h. bei der Kontrolle des Internets zum Durchbruch zu verhelfen. Entsprechend soll der Name der Organisation auf *Organization of News Ombudsmen and Standard Editors* erweitert werden, wobei das Akronym *ONO* wohl beibehalten wird – zum Ärger der New Yorker Website *OBSERVER*, die das Ombudswesen für eine Modeerscheinung hält: «Niemand kontrolliert die Qualität der Polizisten der Qualitätskontrolle.» Deshalb die Forderung der Online-Plattform: «Ein Ombudsmann für Ombudsmänner».

## 9. Anhang

### **Liste der Schweizer Medien-Ombudsleute seit 1992**

OHNE OMBUDSSTELLEN  
DER PRIVATEN RUNDFUNKMEDIEN 1983-2007

### **SRG Deutschschweiz**

*Arthur Hänsenberger* (1927-2014), Fürsprecher, Oberdiessbach (BE), Notar und Zivilstandsbeamter, Ständerat (FDP) 1979-1991, Ombudsmann 1992-1997.

*Dr. Otto Schoch* (1934-2013), Anwalt, Herisau (AR), Ständerat (FDP) 1983-1997, Ombudsmann 1998-2005.

*Achille Casanova* (1941-2016), lic. rer. pol., Bern (BE), Journalist, Vizekanzler 1981-2005, Ombudsmann 2005-2016.

*Prof. Dr. Roger Blum* (\*1945), Historiker, Köln (NRW, DE), Journalist, em. Professor für Medienwissenschaft der Universität Bern, Ombudsmann seit 2016.

### **SSR Suisse romande**

*Ernest Jomini* (1921-2016), pasteur, Lausanne (VD), médiateur 1992-2000.

*Emmanuel Schmutz* (\*1947), dipl. Cinématographie, Fribourg (FR), ancien vice-directeur de la Bibliothèque cantonale et universitaire, médiateur 2001-2011.

*Yann Gessler* (\*1975), Dipl. en études européennes, Genève (GE), journaliste, manager chez TPG, médiateur 2012-2014.

*Raphaël Fessler* (\*1948), dipl. conseiller RP, Fribourg (FR), ancien membre du Conseil général de la Ville de Fribourg (CVP), médiateur ad interim 2014.

*Raymonde Richter* (\*1974), lic. iur., avocate et médiatrice, Neuchâtel (NE), médiatrice SSR depuis 2014.

### **SSR Svizzera italiana**

*Mauro von Siebenthal* (\*1958), lic. iur., avvocato e notaio, Locarno (TI), mediatore 1992-2008.

*Gianpiero Raveglia* (\*1962), lic. iur., avvocato, Roveredo (GR), mediatore 2008-2013.

*Francesco Galli* (\*1978), LL.M., avvocato e notaio, Lugano (TI), mediatore da 2014.

### **SSR Svizra rumantscha**

*Dr. Jachen Curdin Arquint* (\*1929), Rektor Kantonsschule Graubünden 1978-1994, Ardez (GR), Ombudsmann 1992-1999.

*Dr. Toni Hess* (\*1961), Leiter des Rechtsdienstes der Bündner Steuerverwaltung, Chur (GR), Ombudsmann seit 2000.

### **Swissinfo**

*Myrtha Welti* (\*1945), lic. iur., Generalsekretärin der SVP 1994-96, Bern (BE), Ombudsfrau bis 2011.

*Sylvia Egli von Matt* (\*1952), lic. phil., Sozialwissenschaftlerin, Luzern (LU), ehem. Direktorin des Medienausbildungszentrums Luzern MAZ, Ombudsfrau seit 2012.

### **Private RTV deutsche und rätoromanische Schweiz**

*Dr. Guglielmo Bruni* (\*1948), Jurist, Gerichtspräsident, Basel (BS), Ombudsmann 2007-2015.

*Dr. Oliver Sidler* (\*1965), Jurist, Anwalt, Walchwil (ZG), Ombudsmann seit 2016.

### **RTV privées Suisse romande**

*Dr. Denis Sulliger* (\*1949), avocat, Vevey (VD), médiateur depuis 2007.

### **RTV private Svizzera italiana**

*Mauro von Siebenthal* (\*1958), lic. iur., avvocato e notaio, Locarno (TI), mediatore 2007-2008.

*Gianpiero Raveglia* (\*1962), lic. iur., avvocato, Roveredo (GR), mediatore 2008-2016.

*Francesco Galli* (\*1978), LL.M., avvocato e notaio, Lugano (TI), mediatore da 2017.

### **Luzerner Zeitung**

*Peter Schulz* (\*1929), Theologe, Luzern (LU), Ausbildungschef Radio und Fernsehen SRGD, Gründer und Direktor des Medienausbildungszentrums Luzern (MAZ), Ombudsmann 1995-2005.

*Dr. Andreas Z'Graggen* (\*1944), Ökonom, Rotkreuz (ZG), ehem. Chefredaktor der «Bilanz» und der «Berner Zeitung», Kommunikationsberater, Ombudsmann 2005-2016.

*Rudolf Mayr von Baldegg* (\*1951), lic. iur., Luzern (LU), Anwalt, Co-Autor von «Medienrecht für die Praxis», Ombudsmann seit 2017.

### **La Regione**

*Paul Guidicelli* (1937-2010), giornalista, vicedirettore della «Regione» fino a 1998, garante dei lettori 1998-2001.

### **Tamedia romande**

*Prof. Dr. Daniel Cornu* (\*1939), Genève (GE), théologien, ancien rédacteur en chef de la «Tribune de Genève», ancien directeur du CRFJ, professeur pour l'éthique du journalisme à Neuchâtel, médiateur pour la «Tribune de Genève» depuis 1998, pour toute Edipresse depuis 2007.

### **Tamedia Deutschschweiz**

*Dr. Arthur Liener* (\*1936), Dr. phil. nat., Bern (BE), Generalstabschef 1993-1997, Ombudsmann 1999-2010.

*Ignaz Staub* (\*1949), Linguist, Cham (ZG), Autor Journal 21, Ombudsmann seit 2010.

### **AZ-Medien**

*Josef Rennhard* (1931-2010), Würenlos (AG), Lehrer, Chefredaktor des «Beobachter», CVP-Politiker, Ombudsmann 2002-2009.

*Prof. Dr. René Rhinow* (\*1942), Liestal (BL), em. Professor für öffentliches Recht der Universität Basel, Ständerat (FDP) 1987-1999, ehem. Präsident des Schweizerischen Roten Kreuzes, Ombudsmann seit 2012.

### **Springer Schweiz**

*Karl Lüönd* (\*1945), Winterthur (ZH), Journalist, Buchautor, Ombudsmann 2004-2012, «Weltwoche» bis 2007.

## Medien-Ombudsstellen in der Schweiz – Radio, Fernsehen und SRG-Online

Medium	Ombudsstelle	Stellvertretung
<b>SRG Deutschschweiz</b> www.srgd.ch/uber-uns/ ombudsstelle/	Roger Blum, Köln roger.blum@ombudsstellesrgd.ch Tel. M 079 618 39 69	Manfred Pfiffner, St. Gallen Manfred.pfiffner@bluewin.ch Tel. M 079 820 50 61 Tel. P 071 260 17 27
<b>SSR Suisse romande</b> www.rtsr.ch/organe-de-mediation	Raymonde Richter, Neuchâtel mediation@rtsr.ch Tel. 032 722 64 70	Tania Casa Vonlanthen, Vevey Tania.casa@tcmediation.ch Tel. 079 657 91 54
<b>SSR Svizzera italiana</b> www.corsi-rsi.ch/CORSI/ il-mediatore-RSI	Francesco Galli, Lugano f.galli@studiogalli.ch Tel. 091 923 38 44	Stefano Vassere, Bellinzona Stefano.vassere@ti.ch Tel. 091 814 15 26
<b>RTR</b> www.srgd.ch/regionen/srg-ssr-svizra- rumantscha/tgi-essan-nus/organisasiun- e-gremis/organ-da-mediazium/	Toni Hess, Chur Toni.hess@stv.gr.ch Tel. F 081 257 33 26 Tel. P 081 285 13 15	Jon Peider Arquint, Ardez Tel. P 081 862 29 06
<b>Swissinfo</b> www.swissinfo.ch/ger/unabhaengige- beschwerdestelle_ombudsstelle/ 34558980	Sylvia Egli von Matt, Luzern swissinfo-ombudsstelle@bluewin.ch Tel. 079 653 33 84	
<b>Private Deutschschweiz</b> www.ombudsman-rtv-priv.ch/de	Oliver Sidler, Zug sidler@ombudsman-rtv-priv.ch/de Tel. 041 508 07 80	Toni Hess, Chur Toni.hess@stv.gr.ch Tel. 081 257 33 26
<b>Privées Suisse romande</b> www.ombudsman-rtv-priv.ch/fr/	Denis Sulliger, Vevey ds@smn.ch / Tel. 021 922 00 33	Francesco Galli, Lugano f.galli@studiogalli.ch
<b>Private Svizzera italiana</b> www.ombudsman-rtv-priv.ch/it	Francesco Galli, Lugano f.galli@studiogalli.ch Tel. 091 923 38 44	Paolo Caratti, Bellinzona avv.paolo.caratti@ticino.com Tel. 091 825 16 70

## Printmedien

Medium	Ombudsstelle
Tamedia Deutschschweiz www.tamedia.ch/de/unternehmen/organisation/ ombudsman/	Ignaz Staub, Cham ombudsman.tamedia@bluewin.ch Tel. 041 780 68 32
Tamedia romande www.mediateur.tamedia.ch/	Daniel Cornu, Genève daniel.cornu@tamedia.ch Tel. 022 347 94 02
AZ-Medien www.azmedien.ch/unternehmen/management/ ombudsstelle.php	René Rhinow, Liestal rene.rhinow@gmail.com Tel. 061 911 99 35
Neue Luzerner Zeitung www.luzernerzeitung.ch/footer/ kontakt/Kontakt;art399,1766	Rudolf Mayr von Baldegg, Luzern r.mayrvonbaldegg@mvb-bieri.ch Tel. 041 410 03 33