

Achille Casanova
Ombudsstelle DRS

3011 Bern, Kramgasse 16
Tel. 031 311 52 81 Fax. 031 312 64 35
ombudsstelle.drs@gmx.ch

Jahresbericht der Ombudsstelle DRS für das Jahr 2008

**dem Publikumsrat der SRG-Idee suisse DEUTSCHWEIZ vorgelegt durch
Ombudsmann Achille Casanova, Bern**

1. EINLEITUNG

Mit dem vorliegenden Jahresbericht lege ich gegenüber dem Publikumsrat der SRG idée suisse DEUTSCHWEIZ wiederum Rechenschaft über meine Tätigkeit als Ombudsmann für das Schweizer Fernsehen und das Schweizer Radio DRS im Jahr 2008 ab. Es ist der 17. Jahresbericht seit der Inbetriebnahme der Ombudsstelle und zugleich der vierte aus meiner Feder, nachdem ich das Amt als DRS-Ombudsmann per 1. August 2005 von Otto Schoch übernommen habe.

Auch wenn die Anzahl der Beanstandung zugenommen hat, hat die Tätigkeit der Ombudsstelle gegenüber den Vorjahren keine signifikanten Veränderungen zu verzeichnen.

Die Berichterstattung wird sich deshalb im üblichen Rahmen halten, umso mehr, als sich gezeigt hat, dass die Beibehaltung der bereits von meinen Vorgängern benützten Struktur den Vergleich mit früheren Jahren erleichtert und damit der Lesbarkeit des Jahresberichtes dient.

2. STATISTISCHES

2.1 Anzahl Beanstandungen

	Eingegangene Beanstandungen	Vom Vorjahr noch hängig	Erledigte Beanstandungen
1992 (9 Monate)	62	-	52
1993	105	10	111
1994	118	4	113
1995	137	9	136
1996	271	10	278
1997	142	3	141
1998	106	4	96
1999	183	14	185
2000	256	12	264
2001	141	4	135
2002	62	10	169
2003	118	3	106
2004	170	15	181
2005	150	5	146
2006	150	12	155
2007	146	7	148
2008	169	5	162

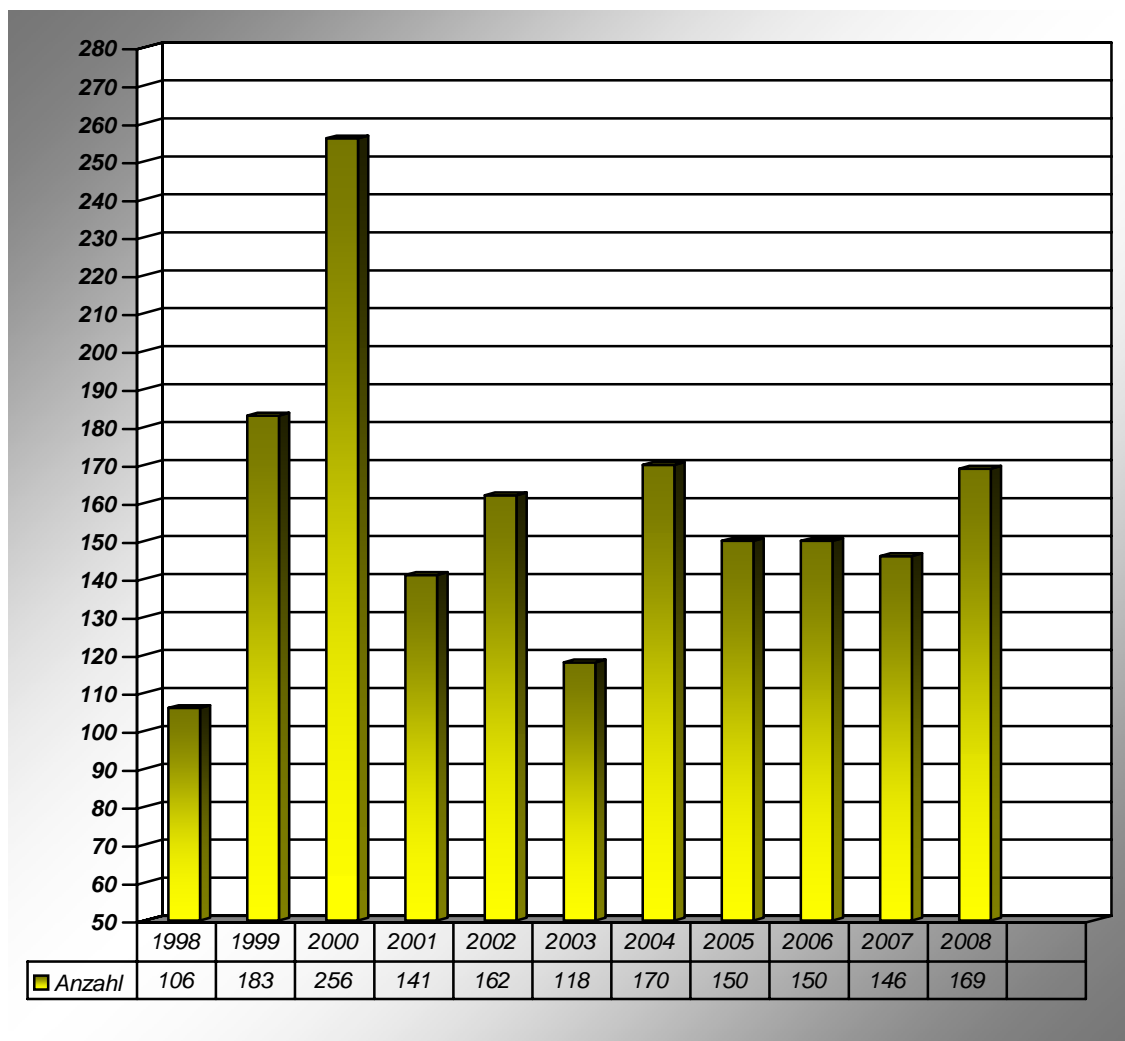
13 Beanstandungen waren Ende 2008 noch hängig. Bis auf eine Beanstandung, welche durch direkte Begegnung zwischen den Beteiligten bearbeitet wurde, handelt es sich ausschliesslich um solche, welche erst im Verlauf des Monats Dezember eingereicht wurden.

Obwohl die Zahl der eingegangenen Beanstandungen erheblich zugenommen hat, sind gegenüber den Vorjahren keine wesentlichen Änderungen zu verzeichnen.

Die Anzahl der bearbeiteten Beanstandungen ist aber nicht das einzige Kriterium, um die Tätigkeit der Ombudsstelle zu messen. Öfters zögern viele Personen, Ihr Anliegen schriftlich einzureichen und greifen zum Telefon. Es gehört zur Aufgabe der Ombudsstelle, als „Vermittler“ zwischen Radio und Fernsehen und Publikum auf diese mündlich formulierten Kritiken und Bemerkungen einzutreten und offen und konstruktiv zu diskutieren. Dies ist auch eine willkommene Gelegenheit, Sorgen und Bemerkungen des Publikums direkt zu erfassen und zu besprechen. Öfters ist es damit auch möglich, Programmvorschriften oder Missverständnisse zu erklären und die Einreichung einer formellen Beanstandung zu vermeiden.

Anzahl der Beanstandungen in den letzten 10 Jahren

Die nachstehende Grafik zeigt die Inanspruchnahme der Ombudsstelle in den letzten 10 Jahren bildlich. Sie vermittelt eine gute Übersicht über die Entwicklung der Anzahl der eingereichten Beanstandungen seit 1998.



2.2 Beanstandungen, auf die nicht eingetreten werden konnte

Insgesamt sind, wie vorne bereits aufgezeigt wurde, 169 neue Beanstandungen eingereicht worden (Vorjahr 146), was einer Zunahme von zirka 14 % entspricht. Insgesamt konnten im Vorjahr 162 Beanstandungen erledigt werden (5 aus dem Vorjahr). Davon haben wir 127 materiell behandelt. Auf 38 Beanstandungen (Vorjahr 35) war es nicht möglich einzutreten. Die Gründe dafür sind verschiedentlich. Lediglich in vier Fällen waren die gesetzlichen Fristen von 20 Tagen bereits abgelaufen. Dies obwohl die Ombudsstelle die gesetzlichen Bestimmungen über die Gerichtsferien per Analogie anwendet (Stillstand der Fristen). Meistens ging es aber um Beanstandungen, welche sich nicht auf eine Sendung bezogen, sondern auf Fragen, welche nicht im Zuständigkeitsbereich der Ombudsstelle liegen (Umstellung einzelner Sendungen, Musikauswahl, Empfangsgebühren, Werbung, Empfangsfragen, technische Probleme, SRG-Politik allgemein usw.).

Aber auch in diesen Fällen hat die Ombudsstelle ihre Vermittlerrolle wahrgenommen. Die Anfragen wurden meistens an die zuständigen Stellen weitergeleitet, mit der Bitte um eine direkte Antwort. Wir können mit Befriedigung feststellen, dass sowohl die involvierten SRG-Stellen wie auch das Bundesamt für Kommunikation stets bemüht waren, die gestellten Fragen umfassend und präzise zu beantworten.

2.3 Motive der Beanstandungen

Es ist nicht immer leicht, die Motive einer Beanstandung in bloss sechs klar definierte Kategorien einzugliedern. Diese Einteilung hat zwangsläufig zur Folge, dass in vielen Fällen die unterschiedlichen Überlegungen, die Anlass zur Einreichung einer Beanstandung geben, auf der Strecke bleiben. Um die Kontinuität zu wahren, versuche ich aber trotzdem, das von meinen Vorgängern überlieferte Schema weiterzuführen.

1. Unsachgerecht, politisch tendenziös

1996: 33 %	1997: 52 %	1998: 26 %	1999: 44 %	2000: 53 %
2001: 45 %	2002: 32 %	2003: 55 %	2004: 56,5 %	2005: 42,4 %
2006: 46 %	2007: 33,4 %	2008: 50 %		

2. Diffamierung einer Person, Vereinigung, Firma

1996: 18,5 %	1997: 13 %	1998: 17 %	1999: 25 %	2000: 17 %
2001: 16 %	2002: 11 %	2003: 25 %	2004: 16 %	2005: 20,8 %
2006: 16,2 %	2007: 31,5 %	2008: 17,5 %		

3. Verletzung religiöser Gefühle

1996: 22 %	1997: 11 %	1998: 15 %	1999: 6 %	2000: 6 %
2001: 3 %	2002: 9 %	2003: 1 %	2004: 13 %	2005: 16 %
2006: 8,2 %	2007: 6,3 %	2008: 5 %		

4. Sexuell anstössig, unethisch

1996: 18 % 1997: 9 % 1998: 16 % 1999: 13 % 2000: 16 %
2001: 15 % 2002: 12 % 2003: 8,5 % 2004: 2 % 2005: 8 %
2006: 1,8 % 2007: 7,2 % **2008: 7 %**

5. Gewaltdarstellung

1996: 3,5 % 1997: 3 % 1998: 5 % 1999: 2 % 2000: 1 %
2001: 5 % 2002: 2 % 2003: 4 % 2004: 2 % 2005: 3,2 %
2006: 2,7 % 2007: 4,5 % **2008: 2 %**

6. Allgemeine Einwände, technische Probleme

1996: 5 % 1997: 12 % 1998: 21 % 1999: 10 % 2000: 7 %
2001: 16 % 2002: 34 % 2003: 6,5 % 2004: 10,5 % 2005: 9,6 %
2006: 25,2 % 2007: 17,1 % **2008: 18,5 %**

Die im Jahr 2008 registrierten Veränderungen über die Motive einer Beanstandung bewegen sich im Rahmen des Durchschnitts der letzten Jahre. Sie ermöglicht nicht, daraus eine bestimmte Tendenz zu erkennen. Es wird lediglich bestätigt, dass die meisten Beanstandungen kritisieren, eine Sendung sei nicht sachgerecht gewesen, was an sich nicht überraschen kann.

Die Überprüfung des Sachgerechtigkeitsgebots steht für die Ombudsstelle im Vordergrund. Dabei stellt sich zuerst die Frage, ob sich das Publikum aufgrund der vermittelten Fakten und Meinungen eine eigene Meinung zum Thema der Sendung bilden konnte. Dies ist insbesondere nicht der Fall, wenn wesentliche Fakten nicht erwähnt wurden oder der ganze Beitrag in tendenziöser Weise über einen Sachverhalt berichtet.

Konnte sich das Publikum keine eigene Meinung bilden, ist in einem zweiten Schritt zu prüfen, ob journalistische Sorgfaltspflichten verletzt wurden. Dabei ist die Praxis des Bundesgerichtes und der UBI zu berücksichtigen, wonach längst nicht jeder Fehler oder jede Ungenauigkeit eine Rechtsverletzung darstellt. Fehler in Nebenpunkten sind nicht relevant, wenn der Gesamteindruck des Beitrages nicht verfälscht wird.

Gemäss dem neuen RTVG ist an sich das BAKOM für die Behandlung von Beschwerden betreffend Schleichwerbung zuständig. Die Leitung des BAKOM ist aber der Auffassung, das Amt sei lediglich für Fälle von Schleichwerbung gegen Entgelt zuständig. Unter dem Sachgerechtigkeitsgebot analysiert deshalb die Ombudsstelle auch Fälle von unentgeltlicher Schleichwerbung, weil diese namentlich auch die Transparenz berühren. Unzulässige Schleichwerbung liegt vor, wenn die mit einer Darstellung oder Aussage verbundene Werbewirkung nicht durch den Informationswert gedeckt wird.

2.4 Art der Erledigung

Die Ombudsstelle beurteilt in ihren Schlussberichten, ob eine Beanstandung „mehr oder weniger berechtigt“ oder „mehr oder weniger unberechtigt“ ist. Auch diese Auflistung ist nicht leicht. Als Kriterium dafür gelten in erster Linie die Bestimmungen des neuen Radio- und Fernsehgesetzes, wonach die Ombudsstelle Beanstandungen gegen Sendungen wegen Verletzung der Artikel 4 (Mindestanforderungen an den Programminhalt) sowie Artikel 5 (Jugendgefährdende Sendungen) oder des für die schweizerischen Programmveranstalter verbindlichen internationalen Rechts zu behandeln hat. Dabei werden aber auch die Publizistischen Leitlinien von Fernsehen und Radio DRS sowie die Praxis der UBI und des Bundesgerichtes berücksichtigt. Die Ombudsstellen sind diesbezüglich aber freier als die Unabhängige Beschwerdeinstanz UBI und verfügen in Bezug auf die Beurteilung der Qualität einer Sendung über einen nicht unwesentlichen Entscheidungsspielraum, was deren Arbeit besonders spannend macht.

Dies vorgemerkt, wurden im Jahr 2008 die behandelten Fälle im Vergleich zu den früheren Jahren wie folgt aufgeteilt:

Mehr oder weniger **berechtigte** Beanstandungen:

1996: 25 %	1997: 43 %	1998: 29 %	1999: 29 %	2000: 30 %
2001: 30 %	2002: 34 %	2003: 37 %	2004: 35 %	2005: 43 %
2006: 24 %	2007: 25 %	2008: 19 %		

Mehr oder weniger **unberechtigte** Beanstandungen:

1996: 75 %	1997: 57 %	1998: 71 %	1999: 71 %	2000: 70 %
2001: 70 %	2002: 66 %	2003: 63 %	2004: 65 %	2005: 57 %
2006: 76 %	2007: 75 %	2008: 81 %		

Im Vergleich zu den früheren Jahren kann man feststellen, dass die Anzahl der als „mehr oder weniger berechtigt“ beurteilten Fälle im Jahr 2008 deutlich tiefer liegt. Es wäre jedoch voreilig, daraus irgendwelche Schlussfolgerungen zur Qualität der Gesamtprogramme der SRG zu ziehen. Auch bei abgewiesenen Beanstandungen waren nicht selten journalistische Fehlleistungen zu sehen. Auch wenn diese nicht relevant genug waren, um darin einen Verstoss gegen die Programmbestimmungen zu erkennen, kann ich feststellen, dass die kritischen Bemerkungen der Ombudsstelle öfters als Anlass für die entsprechenden redaktionsinternen Kritikbesprechungen wahrgenommen werden.

2.5 Einteilung der Beanstandungen nach Radio und Fernsehen

Von den 127 materiell behandelten Beanstandungen betrafen 23 (Vorjahr 19) Schweizer Radio DRS und 101 (Vorjahr 94) das Schweizer Fernsehen und 3 beide Medien.

2.5.1 Beanstandete Sendungen von SR DRS

Bei den insgesamt 26 Reklamationen betreffend Radio DRS ging es im Einzelnen um folgende Sendungen:

	Anzahl Beanstandungen
Nachrichten	4
DRS 4	3
Echo der Zeit	3
Sommergeschichte	2
Talk	2

Blickpunkt Religion, „Uf u dervo“, Nachtexpress, KulturTipp, Morgengeschichte, Musik für einen Gast, Regionaljournal Zürich, Rendez-vous, Samstagsrundschau, SpassBox, Zweierleier sowie der Schlager „Prosecco“,

je 1

2.5.2 Beanstandete Sendungen von Schweizer Fernsehen

Die insgesamt 104 materiell behandelten Reklamationen betrafen folgende Sendungen des Schweizer Fernsehens:

	Anzahl der Beanstandungen
- Chinawoche	21
- 10 vor 10	15
- Tagesschau	11
- Rundschau	10
- Arena	5
- Giacobbo/Müller	5
- Kassensturz	4
- Puls	4
- Euro 08	4
- Reporter	3
- Schweiz aktuell	3
- Club	3
- Edelmais & Co.	2
- Wahlsendungen allgemein	2

Al dente, Boykott VgT, Der Pianist, Dok, Einstein, Fischbachs Hochzeit, Heimspiel, Leben live, Olympiaberichterstattung, Serie „Dexter“, Swissaward, Wort zum Sonntag

je 1

Berücksichtigt man die Tatsache, dass meistens eine Verletzung des Sachgerechtigkeitsgebots beanstandet wird, überrascht nicht, dass vor allem Informationssendungen von Radio und Fernsehen Gegenstand einer Beanstandung bilden. Damit aber die oben erwähnten Zahlen auch richtig wahrgenommen werden, lohnt es sich, einige Aspekte kurz zu erläutern.

Nicht weniger als 21 Beanstandungen betrafen die vom Schweizer Fernsehen im Hinblick auf die Olympischen Spiele durchgeführte **Chinawoche**. Ein an sich sehr interessantes Experiment, dessen erklärte Absicht es war, ein breites Themenspektrum und vielfältige Aspekte des Landes abzudecken. Dazu gehörten auch Beiträge über Probleme wie Menschenrechte, Presse- und Religionsfreiheit oder die Tibetfrage – aber natürlich nicht ausschliesslich oder überwiegend. In 20 gleich formulierten Eingaben wurde lediglich der Wunsch geäussert, unser Fernsehen möge künftig auch diesen kritischen Aspekten von China besondere Aufmerksamkeit schenken. Ich habe deshalb alle diese Eingaben gemäss Art. 93, Abs. 3 des Bundesgesetzes über Radio und Fernsehen behandelt und an die Verantwortlichen vom Schweizer Fernsehen zum Zweck der direkten Antwort weitergeleitet.

Im Berichtsjahr ist das Phänomen der Serienbeanstandungen (Kritik zahlreicher Fernseh- oder Radiosendungen durch die gleiche Person) praktisch verloren gegangen. Mit acht Ausnahmen sind sämtliche Beanstandungen immer durch andere Personen eingereicht worden. Unter diesen Ausnahmen finden wir auch einen Professor, der regelmässig die **Meinungsumfragen** im Hinblick auf Volksabstimmungen als nicht repräsentativ und die Berichterstattung in der Tagesschau und in 10vor10 als irreführend betrachtet. Sämtliche Reklamationen wurden auch an die UBI weitergeleitet.

Im Berichtsjahr fällt es auch auf, dass **Satiresendungen** sowohl vom Radio wie auch vom Fernsehen häufig kritisiert werden. Dies betrifft vor allem Satiren mit religiösen Themen. Bei der Behandlung dieser Beanstandungen hat die Ombudsstelle die Praxis von UBI und Bundesgericht zu berücksichtigen, wonach die Satire ein besonderes Merkmal der Meinungsäusserung ist, die von der sowohl in der Bundesverfassung wie auch in der Europäischen Menschenrechtskonvention gewährleisteten Meinungsäusserungs- und Kunstfreiheit profitiert. Diese grosszügige Praxis findet ihre Grenzen dort, wo zentrale Glaubensinhalte in erheblicher Weise berührt werden. Es gilt daher, eine schwierige Güterabwägung vorzunehmen. Im Berichtsjahr konnten sämtliche Beanstandungen von satirischen Sendungen als unbegründet beurteilt werden.

Die SVP und ihre Politik waren öfter im Mittelpunkt der **politisch** motivierten Beanstandungen. Dies in beiden Richtungen: während einzelne Eingaben kritisierten, Radio und Fernsehen würden zu viel über diese Partei berichten, bemängelten andere, die SVP und ihre Exponenten würden in unzulässiger Weise schlecht gemacht.

2.6 Weiterzug an die Unabhängige Beschwerdeinstanz UBI

Bis Ende 2008 wurden 17 Beanstandungen (Vorjahr 11) an die Unabhängige Beschwerdeinstanz UBI weitergeleitet, was die Bedeutung der Ombudsstelle als Entlastungsorgan der UBI bestätigt.

2.7 Behandlungsdauer

Die Beanstandungen konnten im Durchschnitt nach einer Behandlungsdauer von 21 Tagen (Vorjahr 22 Tage) durch die Zustellung des Schlussberichtes erledigt werden. Aus verschiedenen Gründen konnte in vier Fällen die gesetzliche Frist von 40 Tagen nicht eingehalten werden. In drei Fällen wurde sie um maximal eine Woche überschritten, in einem Fall dagegen um nicht weniger als 57 Tage. Es ging dabei aber um die Erledigung des Falles durch direkte Begegnung zwischen den Beteiligten, eine an sich begrüßenswerte Möglichkeit, welche sich aber insbesondere bei der Suche nach einem passenden Termin für alle Beteiligten als sehr langwierig und schwierig erweist. Dies beweist auch ein zweiter Fall, der ebenfalls durch direkte Begegnung behandelt wurde, aber seit dem Monat Mai noch pendent ist!

2.8 Verfahren

Auch im Jahr 2008 hatte ich keine Veranlassung, an dem von meinen Vorgängern Arthur Hänsenberger und Otto Schoch entwickelten dreistufigen Verfahren irgendetwas zu ändern.

Als durchaus wichtig ist der erste Schritt zu betrachten. Es geht dabei um die rasche Zustellung eines Bestätigungsbriefes. In diesem Schreiben wird das Vorgehen erklärt und dargelegt, welche Gründe für die Kritik geltend gemacht worden seien. Der Beanstander hat somit sofort die Gewissheit, dass sein Anliegen verstanden und auch ernst genommen wird.

Beim zweiten Schritt geht es um die Stellungnahme der Verantwortlichen für die kritisierte Sendung. Ich kann mit Befriedigung feststellen, dass die verantwortlichen Redaktionen von Radio und Fernsehen diese Aufgabe sehr ernst nehmen. Meistens werden die geäußerten Kritikpunkte umfassend behandelt. Nicht selten werden Fehler offen zugegeben, was als Zeichen einer gesunden Fehlerkultur angesehen werden kann.

Schliesslich geht es für die Ombudsstelle um die aufmerksame Studie der kritisierten Sendung und um die Verfassung des Schlussberichtes. Der Aufwand dafür ist nicht zu unterschätzen, denn nicht selten müssen zusätzliche Informationen über die behandelte Materie gesucht und eingeholt werden. Auch gilt es, differenziert und klar genug zu argumentieren.

Ob dies immer gelingt, ist nicht an der Ombudsstelle, zu beurteilen. Ich kann aber feststellen, dass die Argumentationen der Ombudsstelle meistens sowohl bei den Radio- und Fernsehmachern als vor allem auch bei den Beschwerdeführern auf breite Akzeptanz stossen. Auch bei den Fällen, in denen die Beanstandung letztlich als unbegründet beurteilt wird, erhalte ich positive Reaktionen durch die Beanstander selber, die sich für die seriöse Bearbeitung ihrer Anliegen bedanken.

2.9 Verweigerung des Zugangs zum Programm

Im Berichtsjahr hatte die Ombudsstelle keine Beanstandungen wegen Verweigerung des Zugangs zum Programm, wie es neuerdings das Radio- und Fernsehgesetz vorsieht, zu behandeln.

3. KONTAKTE und VERSCHIEDENES

3.1 Mehr Transparenz für die Ombudsstelle

Im Einvernehmen mit dem Präsidenten des Publikumsrates Herrn Othmar Kempf und dank der Unterstützung des Geschäftsführers Dr. Kurt Nüssli ist es seit Mitte 2007 möglich, sämtliche Schlussberichte der Ombudsstelle unverzüglich im Internet zu konsultieren. Um die Privatsphäre der Beanstander zu wahren, werden alle Berichte anonymisiert. Sie können laufend unter www.ombudsstelledrs.ch konsultiert werden. Auch werden diese Berichte vollständig archiviert, was eine völlige Transparenz über die Tätigkeit und die Entscheide der Ombudsstelle gewährleistet.

Auch die Medien berücksichtigen diese im Internet vorhandenen Informationen und berichten über die interessantesten Fälle laufend und umfassend. Dass dies vor allem geschieht, wenn eine Kritik als „berechtigt“ beurteilt wird, überrascht nicht und gehört zur heutigen Medienwirklichkeit.

3.2 Referate

Ich konnte verschiedene Möglichkeiten nutzen, um über die Tätigkeit der Ombudsstelle zu informieren. Besonders erwähnenswert ist eine Vorlesung an der Universität della Svizzera italiana.

3.3 Link

Durch die Veröffentlichung der Schlussberichte der Ombudsstelle im Internet haben die von mir verfassten Artikel im LINK etwas an Bedeutung und an Aktualität verloren. Ich benütze aber weiterhin gerne die Gelegenheit, die mir geboten wird, monatlich über meine Tätigkeit allgemein sowie über einzelne Fälle zu berichten.

3.4 Publikumsrat

Die Zusammenarbeit sowohl mit dem Präsidenten als auch mit der Geschäftsstelle des Publikumsrates kann als problemlos bezeichnet werden. Es ist mir ein Anliegen, den Präsidenten und die Geschäftsstelle über die eingegangenen Beanstandungen wie auch über deren Erledigung laufend zu informieren. Ebenso erachte ich die jährliche Berichterstattung vor dem Plenum als sehr wertvoll.

3.5 Treffen UBI-Ombudsstellen

Auf Initiative des neuen UBI-Präsidenten Professor Roger Blum fand am 1. Oktober erstmals ein Treffen zwischen Mitgliedern und Sekretariaten der Unabhängigen Beschwerdeinstanz und den Leitern von vier Ombudsstellen statt. Das Treffen, an dem ich mit meiner Stellvertreterin teilgenommen habe, hat einen offenen und konstruktiven Meinungs austausch über die Tätigkeit der Ombudsstellen, die unterschiedliche Rolle der Ombudsstellen und der UBI, das Beanstandungsverfahren, die Beschwerdebefugnisse sowie den Jugend- und Persönlichkeitsschutz ermöglicht. Ein solches Treffen soll nun jährlich stattfinden.

3.6 Neue Stellvertreterin

Professor Roger Blum, der seit Beginn meiner Tätigkeit als mein Stellvertreter fungierte, wurde vom Bundesrat als neuer Präsident der Unabhängigen Beschwerdeinstanz UBI ernannt und musste deshalb auf Ende 2007 seine Zusammenarbeit mit der Ombudsstelle kündigen. Als Nachfolgerin von Professor Blum hat der Publikumsrat Frau Sylvia Egli von Matt, seit 1998 Direktorin der Schweizer Journalistenschule MAZ in Luzern gewählt. Ich freue mich sehr, mit der neuen Stellvertreterin zusammenarbeiten zu dürfen und von ihren Erfahrungen als Journalistin und ihren Fachkenntnissen als Mitglied diverser Jurys für Journalistenpreise und Gründungspräsidentin des Vereins „Qualität im Journalismus“ profitieren zu können.

Achille Casanova

Ombudsmann DRS

Bern, im Januar 2009