

Was tut eigentlich ein Ombudsmann? (AZ Nordwestschweiz, 24.7.2013)

René Rhinow

Seit gut einem halben Jahr bekleide ich die Funktion des Ombudsmanns der AZ Medien. In loser Folge werde ich künftig an dieser Stelle über meine Arbeit und die Herausforderungen von Medienethik und Medienkontrolle berichten. Beginnen wir heute mit der Frage, welches die mir obliegenden Funktionen sind. Vereinfacht ausgedrückt übe ich eine Kontrolle über die Arbeit der Journalisten und Journalistinnen bei den AZ Medien aus, und dies in einem einfachen, unentgeltlichen und unkomplizierten Verfahren.

Als Ombudsmann bin ich für die *Printmedien* (*Aargauer Zeitung, Basellandschaftliche Zeitung, bz Basel, Solothurner Zeitung, Grenchner Tagblatt, Limmattaler Zeitung, Schweiz am Sonntag*) sowie die *Online-Portale* der AZ Medien zuständig. Im Radio- und Fernsehbereich sind andere Ombudsstellen sowie die Unabhängige Beschwerdeinstanz UBI gesetzlich vorgeschrieben. Im Printbereich basieren die Ombudsstellen auf freiwilliger Basis. Daneben gibt es aber eine allgemein zuständige Beschwerdeinstanz, den *Presserat*. Dieser besteht seit 1997 und nimmt Beschwerden 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 den AZ Medien erschienen ist, kann frei entscheiden, ob er an mich gelangen will oder an den Presserat.

Eine Ombudsperson wird in der Regel nur aktiv, wenn sie *individuelle Beschwerden* erhält. Meine Aufgabe ist es, im konkreten Einzelfall eine Kontrolle vorzunehmen und zu prüfen, ob sich Vorkehrungen aufdrängen. Das Recht zur Beanstandung gilt für Personen, Unternehmungen und Institutionen, sofern sie von einer Berichterstattung *negativ betroffen* sind. Dieselben Betroffenen können auch rügen, ihnen würde ohne legitime Gründe der Zugang zu einzelnen Medien in einer Weise verwehrt, dass die Meinungsvielfalt gefährdet werde. Selbstverständlich bleibt es jedem und jeder Betroffenen vorbehalten, seine resp. ihre Anliegen direkt der zuständigen Chefredaktion zu unterbreiten. Nach meiner Erfahrung nehmen die Chefredaktionen der AZ Medien Eingaben von Lesern und Leserinnen ernst. Notfalls kann der Weg zu mir auch nachher noch erfolgen.

Eine Ombudsperson prüft eingehende Beanstandungen, vermittelt und versucht eine *angemessene Lösung* zu finden, die für beide Parteien stimmt. Für viele Leser und Leserinnen ist es wichtig, das Gespräch mit einer unabhängigen Person zu führen, ihre Meinung zur fraglichen Publikation einzuholen, zu erwägen, was im konkreten Fall zu tun sei. Ich habe weder ein Weisungsrecht noch kann ich Sanktionen aussprechen. Bislang hat sich allerdings noch keine Situation ergeben, wo dies nötig

gewesen wäre. Denn der Vorteil des Ombudsverfahrens liegt in seiner Suche nach einer allseits befriedigenden Lösung im *Konsens*, sodass es wenn immer möglich gar nicht zu einem formalisierten Prozess kommt.

Von grosser Bedeutung erscheint schliesslich, dass meine Kontrolle an einen engen, aber wichtigen *Prüfungsmasstab* gebunden ist. Ich habe nicht zu beurteilen, ob Publikationen richtig oder falsch, gut oder schlecht, politisch zu links oder zu rechts, spannend oder langweilig, hochstehend oder banal, regierungstreu oder staatskritisch sind. Ich kümmere mich auch nicht um die allgemeine publizistische Ausrichtung der AZ Medien. Oder um Fragen wie die verspätete Zustellung des Leibblattes oder die mangelhafte Ferienumleitung. Ich überprüfe beanstandete Berichterstattungen und Kommentare auf eine Verletzung der anerkannten berufsethischen Normen hin, wie sie sich insbesondere in der bereits genannten Erklärung der Pflichten und Rechte der Journalistinnen und Journalisten, den publizistischen Leitlinien der AZ Medien, der Einhaltung branchenüblicher Qualitätsstandards sowie der Sicherstellung der Meinungsvielfalt manifestieren.

Leser und Leserinnen erwarten von ihrer Zeitung, dass sich die Redaktion um Wahrheit bemüht und fair mit den Menschen umgeht, über die sie berichtet. Das ist die Quelle der *Glaubwürdigkeit* eines Mediums. Medienethik bedeutet Reflexion über die Verantwortung beim journalistischen Handwerk. Sie stützt sich nach Roger Blum, dem emeritierten Professor für Medienwissenschaft an der Universität Bern, auf Grundsätze wie Wahrheit, Faktentreue, Fairness, Plagiatsverbote, Gehör für Angeschuldigte, Schutz der Privatsphäre, Unbestechlichkeit sowie Verantwortung gegenüber der Öffentlichkeit – ein hoher Anspruch, der im alltäglichen journalistischen Handwerk nicht leicht einzulösen ist, aber unabdingbar erscheint. Diese Verantwortung wird leider in der schweizerischen Medienlandschaft nicht überall gleichermassen ernst genommen. Die freiwillige Einrichtung von Ombudsstellen zeugt vom Bewusstsein der entsprechenden Verleger, sich dieser Verantwortung zu stellen und sie wahrzunehmen.