

# 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 Rechtsschutzsystem. 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 *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 Tagblatt“, „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 Fernsbereich 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 („TeleZürich“, „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 Email 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 Sonntag 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.