

# Ombudsmann im Zeitungsverlag – direkter und indirekter Nutzen

## Ein Erfahrungsbericht aus der Schweiz

Karl Lüönd

Seit 1999 ist in der Schweiz eine vertiefte Debatte über Qualität im Journalismus im Gange. Damals fanden sich engagierte Praktiker und Wissenschaftler zur Gründung des Vereins Qualität im Journalismus zusammen, der inzwischen auch in Österreich und Deutschland Nachahmung gefunden hat. Mit stark beachteten Tagungen, Publikationen, einer Website ([www.quajou.ch](http://www.quajou.ch)), eigenen Studien und aktuellen Interventionen vermittelt dieser Verein Kenntnisse und Erfahrungen über Werkzeuge der Qualitätssicherung und -förderung im redaktionellen Alltag. Zu diesen Werkzeugen gehören etwa Techniken der Redaktionsführung und -organisation, Personalauswahl und Personalentwicklung, Blattkritik, Medienberichterstattung und das weite Feld der praktischen Anwendung der Erkenntnisse der Medienwissenschaft. Dieser vielfältigen Tätigkeit liegt die Einsicht von engagierten Verlegern, Chefredakteuren, JournalistInnen, Ausbildern und WissenschaftlerInnen zu Grunde, dass Selbstregulierung in Eigenverantwortung den besten Schutz bietet gegen die Tendenzen der staatlichen Gängelung des Medienbetriebs, die auch in der Schweiz immer stärker spürbar werden.

Vor diesem Hintergrund haben einige größere Zeitungsverlage in den letzten Jahren die Institution des Ombudsmanns eingeführt, darunter die Tamedia-Gruppe (Tages-Anzeiger, Sonntagszeitung, Facts usw.), die AZ-Medien (einer der größten regionalen Zeitungsverbunde) und die Jean Frey AG (Beobachter, Bilanz und – bis vor kurzem – Weltwoche). Auch das öffentlich-rechtliche Radio und Fernsehen beschäftigt einen Ombudsmann.

## SELBSTREGULIERUNG & SELBSTKONTROLLE

---

Die Institution des Ombudsmanns, die aus Skandinavien stammt, beruht auf der Idee, bei Meinungsverschiedenheiten zwischen einem einzelnen betroffenen Bürger und einer Institution (Staat, Firma, Medium) schnell, unkompliziert und mit einem Minimum an Kosten zu vermitteln. In Österreich ist diese Institution unter der Bezeichnung "Volksanwalt" bekannt. In der Schweiz gibt es seit mehr als zwei Jahrzehnten nicht nur in Kantonsregierungen und Stadtverwaltungen erfolgreich tätige Ombudsleute, sondern auch in manchen Wirtschaftsbranchen, z. B. bei der Reiseindustrie oder im Bankwesen. Ombudsleute haben in der Regel keine oder nur wenige formelle Befugnisse. Sie müssen sich auf die Kraft der Argumente verlassen.

### Verrechtlichung des Medienalltags

Medien – wenn sie denn ihre gesellschaftliche Aufgabe korrekt erfüllen wollen – greifen am laufenden Band in die privaten Verhältnisse anderer ein. Obwohl die Verrechtlichung des Medienalltags eine lästige Tatsache ist, wird sich dieses Problem mit juristischen Instrumenten allein nicht lösen lassen. Die Praxis hat längst gezeigt, dass die Durchsetzung von Ansprüchen, die über die Gegendarstellung hinaus gehen, auf dem Rechtsweg mühsam und oft kontraproduktiv ist. Insbesondere schreckt die lange Verfahrensdauer manchen Anspruchsberechtigten ab. Auf der Seite der Verlage, die gezwungenermaßen immer kostenbewusster werden, spielt das Kostenrisiko eine zunehmende Rolle. Jede von Anwälten geführte rechtliche Auseinandersetzung, wie immer sie schließlich ausgehen mag, erreicht schnell den fünfstelligen Bereich in Euro, von der zeitlichen und psychologischen Belastung nicht zu sprechen. Dazu kommt, dass das Schweizer Medienrecht in den letzten zehn Jahren immer komplexer geworden ist. So hat zum Beispiel die Anwendung des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb durch das Bundesgericht neue und schwer beherrschbare Verfahrensrisiken für Medien geschaffen. Journalisten und Verlage, die über strittige Sachverhalte in der Wirt-

## SELBSTREGULIERUNG & SELBSTKONTROLLE

---

schaft berichten, riskieren vermehrt, wegen Störung des Wettbewerbs belangt zu werden.

Auf beiden Seiten – bei den Betroffenen wie bei den Medien – sind Bedürfnis und Bereitschaft für außergerichtliche Schlichtungsverfahren gewachsen. Gewachsen ist auch der Bedarf nach laufender innerbetrieblicher Aus- und Weiterbildung der Redaktionen in juristischen und berufsethischen Belangen. Und schließlich sind die Verleger zunehmend gefordert, der Öffentlichkeit die Rolle unabhängiger Medien zu erklären. In diesem Zusammenhang ist auch die Arbeit des Schweizerischen Presserats zu erwähnen, der seit 1990 die Chance wahrnimmt, eine moralische Instanz zu sein und verhaltensethische Leitplanken zu setzen. Die Qualität seiner Entscheidungen ist hoch, die Fallsammlung hilfreich ([www.presserat.ch](http://www.presserat.ch)). Nicht verständlich ist, dass – offenbar aus gewerkschaftspolitischen Machterwägungen – nach wie vor die Verleger von der Trägerschaft des Presserates ausgeschlossen sind. Dies setzt unnötig die Akzeptanz und den Stellenwert dieser Institution herab und desavouiert die ausgezeichnete Arbeit der Ratsmitglieder.

### Das Modell der Jean Frey AG

“Um die journalistische Qualität und die Einhaltung anerkannter berufsethischer Regeln zu sichern“, hat der Verlag Jean Frey AG ab 1. September 2004 für seine Publikumszeitschriften eine Ombudsstelle eingeführt. Diese behandelt Beschwerden aus dem Publikum schnell und unbürokratisch. In Konfliktfällen versucht sie zwischen Beschwerdeführern und der betroffenen Redaktion zu vermitteln.

Jedermann, der durch einen redaktionellen Beitrag betroffen und mit der Behandlung seiner Beanstandung durch die zuständige Chefredaktion nicht zufrieden ist, kann sich an die Ombudsstelle (Adresse c/o Jean Frey AG, Postfach, CH-8021 Zürich) wenden. Diese ist gehalten, die Beschwerde unverzüglich zu behandeln. Sie tut dies, indem sie eine

## SELBSTREGULIERUNG & SELBSTKONTROLLE

---

Stellungnahme erarbeitet, mit den beteiligten Parteien eine direkte Begegnung arrangiert und dem zuständigen Chefredakteur Empfehlungen abgibt. Die Ombudsstelle hat keine Entscheidungs- oder Weisungsbefugnis. Sie wird nicht tätig, wenn der Beschwerdeführer gleichzeitig Gerichte oder den Presserat anruft. Der Ombudsmann ist kein Angestellter des Verlags, sondern ein unabhängiger und selbstständig tätiger Publizist, dessen Bemühungen nach Aufwand vergütet werden. Mit Beginn seiner Tätigkeit hat der Ombudsmann seine gelegentliche freie Mitarbeit für die Redaktionen des Jean Frey-Verlags eingestellt.

### Öffentlichkeit und Weiterbildung

In zwei wichtigen Einzelheiten unterscheidet sich das Jean Frey-Modell von demjenigen anderer schweizerischer Medienbetriebe: Die Stellungnahmen und Erfahrungen werden periodisch publiziert und regelmäßig in redaktionsinternen Weiterbildungsveranstaltungen aufgearbeitet. Nach etwas mehr als zweijähriger Tätigkeit kann ausgesagt werden, dass sich die meisten Erwartungen erfüllt haben und dass das Modell positive Auswirkungen hat. Pro Jahr wurden etwa dreißig Fälle an den Ombudsmann herangetragen. Schwierige und komplexe Konflikte blieben in der Minderzahl. Immerhin gelang es, mit aufwändig begleiteten Gesprächen ernste und komplexe Konflikte aus der Welt zu schaffen. Was unter der Regie kampferprobter Medienanwälte durchaus zu Jahre dauernden, kostspieligen Prozessen hätte ausarten können, war schließlich jeweils an einem Vormittag dergestalt erledigt, dass sich die Parteien inskünftig ohne Vorbehalte begegnen können.

Dass im Schnitt zwei Drittel der Fälle mit relativ einfachen Handgriffen erledigt werden können, hängt – und als Außenstehender darf der Ombudsmann diese Behauptung wagen – damit zusammen, dass in den Redaktionen im allgemeinen sorgfältig und gewissenhaft gearbeitet wird. In mehreren Fällen erwies sich aber administrative Nachlässig-

## SELBSTREGULIERUNG & SELBSTKONTROLLE

---

keit als Auslöserin von Ärger und Beschwerden. Der Ombudsmann schließt daraus: In der Regel ist eine schnelle Antwort besser als eine vollständige, doch die vollständige soll in einem zweiten Anlauf in jedem Fall nachgeliefert werden. Jedermann, der an eine Redaktion gelangt, sollte innerhalb 72 Stunden eine Reaktion erhalten, und wenn es sich nur um eine Empfangsbestätigung handelt. Dass jeder Leserbrief beantwortet wird, ist außerdem ein Schutz gegen die nicht ganz seltenen Mystifikationen mit falschen Absendern.

Gegendarstellungen nach Art. 28 des Schweizerischen Zivilgesetzbuchs haben sich in vielen Fällen als untauglich erwiesen, weil sie sich nur auf Tatsachenbehauptungen beziehen dürfen, nicht aber auf Einschätzungen, und weil, wenn man will, um Formfragen bis zur Ermüdung gestritten werden kann. Der Ombudsmann und die Chefredakteure sind sich einig, dass der Weiterzug des Themas durch die freie Darstellung abweichender Positionen Betroffener in aller Regel der journalistisch kreativere und für die Beteiligten auch vorteilhaftere Weg ist.

### Kein Anspruch auf Sympathie

In zwei Fällen hat der Ombudsmann prominenten Beschwerdeführenden zu erklären versucht, dass der in den Medien beschriebene Mensch zwar Anspruch auf Faktentreue und Fairness hat, nicht aber auf Sympathie. Wer in der Öffentlichkeit steht, muss auch mit subjektiven, ihm ungerecht erscheinenden Werturteilen leben können. Fakten sind heilig, Kommentare sind frei, auch im heiklen Bereich der Personalisierung. Ein Autor muss zum Ausdruck bringen können, dass er einen Angehörigen der Prominenz nicht mag. Nicht fair behandelt wird dieser Prominente aber, wenn die Redaktion – wie in einem Fall geschehen – ein zwölf Jahre altes Foto von ihm veröffentlicht zu einem Text, der auch auf sein heutiges Erscheinungsbild Bezug nimmt. Der Ombudsmann hat den Redaktionen empfoh-

## SELBSTREGULIERUNG & SELBSTKONTROLLE

---

len, ein wesentlich kürzeres "Verfalldatum" für Archivaufnahmen von Personen zu beachten. Zugleich wurde vereinbart, in den redaktionseigenen Archiven und Dateien alle Veröffentlichungen, die durch Gegendarstellungen, Ergänzungen, Korrekturen usw. relativiert wurden, entsprechend zu kennzeichnen. Damit wird vermieden, dass Irrtümer verewigt werden. In diesem Zusammenhang wurde allen Redaktionen empfohlen, die Kolleginnen und Kollegen im sinnvollen Gebrauch von Datenbanken weiter zu bilden.

Aufgefallen ist, dass die Konflikte immer dann, wenn administrative Grundregeln eingehalten werden, einfacher beigelegt werden können. Dies ist offenkundig in der Redaktionspraxis der Beratungs-Zeitschrift Beobachter, die pro Jahr mehrere zehntausend Leseranfragen bearbeitet. Dort ist seit Jahren ein straffes Management und eine Geschäftskontrolle installiert, fast wie in einer öffentlichen Verwaltung. Der Anfragende wird mit seiner Abo-Nummer identifiziert, es wird ein Fall eröffnet und verstichwortet. Wenn es komplexer wird und die Wahrscheinlichkeit steigt, dass es sich um einen zur Veröffentlichung geeigneten Fall handelt, wird er in den Akten stichwortartig geschildert. Offenkundig wird beim Beobachter Sorgfalt auf die Aktenführung verwendet. Jedenfalls hatten wir nie Mühe, die Sachverhalte zu rekonstruieren; die Unterlagen waren griffbereit, die Kolleginnen und Kollegen gut vorbereitet, d. h. eingelesen und dossiersicher.

### Für etwas mehr "Beamtenhaftigkeit" im Journalismus

Auf Grund dieser positiven Erfahrung hat der Ombudsmann in einem Kaderseminar den anderen Redaktionen vorgeschlagen, einige wichtige Arbeitsprinzipien vom Beobachter zu übernehmen:

- 1 Aktenführung: Ein Dossier pro Fall mit allen Belegen, vor allem Recherche-Aufzeichnungen, dazu stichwortartig

## SELBSTREGULIERUNG & SELBSTKONTROLLE

ein Falltagebuch (history). Kein wichtiges Telefongespräch ohne Aktennotiz! Solche Dossiers, auch wenn sie einseitig geführt werden, haben immer einen gewissen Beweiswert.

- † Verschriftlichung der Kommunikationsvorgänge: Interne Mitteilungen, Aktennotizen und dergleichen sind – vor allem im Stellvertretungsfall – hilfreich. Der Aufwand ist, verglichen mit demjenigen für mühsame nachträgliche Suchvorgänge, gering.
- † Standardisierte Geschäftsprozesse. Grundsatz: Kein Leser, der sich wie auch immer und mit was auch immer an eine Jean Frey-Redaktion wendet, muss länger als 72 Stunden auf eine Antwort warten, und wenn es nur ein Lebenszeichen wäre. Das bedeutet Erfassung des Inputs und straffe Geschäfts-/Erledigungskontrolle.

### Anonymisierte Fallbeispiele

Zwischen einer der Redaktionen und einem angesehenen Hilfswerk herrschte seit vielen Jahren ein Reizklima. Man hatte sich nach und nach aufeinander eingeschossen und misstraute einander grundsätzlich, was als journalistische Arbeitshaltung ja nicht falsch ist, aber sorgsam vom Reflex und Ressentiment unterschieden werden muss. Im vorliegenden Berichterstattungsfall, der in eine heftige Kritik mündete, waren weniger die Fakten umstritten als die daraus folgenden Interpretationen. Mit aufwändig begleiteten Gesprächen – zuerst je bilateral, dann im Plenum – haben wir den seit Jahren schwelenden Konflikt entspannen können. Die Differenzen sind ausgeräumt. Dank der seriösen Arbeit der Redaktion konnte überzeugend und auch für den Beschwerdeführer einsehbar dargetan werden, dass es eben immer in guten Treuen verschiedene Möglichkeiten der Wertung und Einschätzung gibt und dass sich ein Medium mit Selbstachtung in diesem Punkt nicht dreinreden lässt. Mit aller Vorsicht darf prognostiziert werden, dass sich die Parteien künftig mit weniger Vorbehalten begegnen können. Eindrücklich war in diesem Fall, dass die auf Me-

## SELBSTREGULIERUNG &amp; SELBSTKONTROLLE

diation angelegte Funktion des Ombudsmannes auf beiden Seiten die Verständigungsbereitschaft förderte.

Ähnlich verlief ein analoger Fall mit einer bekannten Firma, die eigentlich schon geklagt hatte. Interessant war nun, dass es niemand anderer als der Rechtsbeistand dieser Firma war, der trotzdem noch den Ombudsmann anrief. Ehrliche Verständigungsbereitschaft? Unsicherheit über den Ausgang des Rechtsstreits? Etwa gar Differenzen zwischen Anwalt und Klient? Nach Rücksprache mit dem zuständigen Chefredakteur beschlossen wir, das Regulativ etwas zu dehnen. Denn eigentlich bleibt das Verfahren beim Ombudsmann ja für die Dauer anderer Verfahren (Gerichte, Presserat usw.) blockiert. Aber hier war die Verständigungschance mit Händen zu greifen, und es hat dann auch geklappt. Dem Streit lagen Interpretationsfragen zu Grunde, aber keine wirklichen Bössigkeiten – wir haben die Gelegenheit mit einer präzisierenden Erklärung aus der Welt geschafft, die sogleich veröffentlicht worden ist. Die Klage wurde zurückgezogen.

Auch der Streit zwischen einer heftig kritisierten wirtschaftspolitischen Organisation und einer der Redaktionen konnte beigelegt werden. Dieser Organisation haben wir erklärt, dass ihre Medienarbeit suboptimal organisiert ist und wie sie es besser machen könnte – zum Beispiel, indem sie die Erreichbarkeit ihrer Verantwortungsträger verbessert und in begründeten Fällen auch auf das Wochenende ausdehnt. Erfreulicherweise ist die Kritik angekommen; im Gegenzug musste sich die Redaktion eingestehen, dass sie vor lauter Korrektheit im Umgang mit dem schriftlich gewährten Interview nicht einmal falsche Tatsachenbehauptungen in ihrem Text korrigiert hatte.

Vom prospektiven Nutzen des Ombudsmanns ...

Alle diese drei Fälle haben eine Gemeinsamkeit, welche die Nützlichkeit der Institution einer Medien-Ombudsperson

## SELBSTREGULIERUNG &amp; SELBSTKONTROLLE

unterstreicht: Während die direkt Beteiligten auf die Aufarbeitung des Gewesenen fixiert sind – also im Grunde auf eine "archäologische" Problemstellung – darf den Ombudsmann auch die Frage interessieren, wie die beiden in Zukunft miteinander umgehen sollen. Nach den Gesetzen der Wahrscheinlichkeit werden die Redaktionen und solche Organisationen bzw. Firmen auch künftig miteinander verkehren müssen, und da lohnt es sich schon, nicht nur die Differenzen sauber aufzuarbeiten, sondern auch Wünsche und Regeln für die Zukunft zu etablieren. Dazu kommt: Wenn man sich endlich persönlich kennt und ausspricht, versteht man sich nachher besser. Dass solche Kontakte auf Journalistenseite auch zu einer gewissen "Beißhemmung" führen können, ist zuzugeben, aber nicht in jedem Fall ungünstig.

Ein Plus für die journalistische Tätigkeit und Freiheit ist, dass die Intervention des Ombudsmanns – bei korrekter Faktenlage, versteht sich – den Spielraum der Redaktion für Interpretation und Kommentierung schützt, ja erweitert. Auf der Basis von gründlich ermittelten und fair wiedergegebenen Fakten kann die Redaktion in Kommentar und Kritik weiter gehen.

... und noch etwas "niedere Chirurgie"

Einige weitere Fälle sollen zeigen, womit sich der Ombudsmann sonst noch beschäftigt und wozu seine Arbeit gut sein kann:

Ein Vermögensverwalter wurde telefonisch von einem angeblichen freien Mitarbeiter einer der Redaktionen kontaktiert und zu einer Kundenbeziehung befragt. Nachträglich kam ihm dieser Anruf merkwürdig vor, er verständigte den Ombudsmann. Dieser fand sogleich heraus, dass die Redaktion keinen freien Mitarbeiter dieses Namens beschäftigt. Offenbar handelte es sich um den – plumpen – Versuch einer Mystifikation. Jedenfalls sind beide Seiten jetzt in

## SELBSTREGULIERUNG &amp; SELBSTKONTROLLE

Kenntnis der entsprechenden Namen gewarnt.

Der Patient eines Zahnarztes, dem eine der Redaktionen auf den Nerv gegangen war, beschwerte sich über Einschätzungsfragen und die Auswahl der zitierten Auskunftspersonen – doch warum tat er dies erst vier Monate nach dem Erscheinen des Artikels? Auch hier konnte der Ombudsmann auf der Basis eines sauber geführten Falldossiers und einwandfrei belegter Recherchen sicher agieren. Vermutlich wurde der Patient durch den Zahnarzt "montiert", nachdem andere Interventionen (u. a. mit Hilfe eines PR-Beraters) nichts gefruchtet hatten.

Ein Privatmann, der von einem Journalisten in einer laufenden Recherche angesprochen wurde, war mit dem korrekt vorgelegten Ergebnis (Interview zum Gegenlesen) nicht zufrieden, zumal es um eine emotional sehr belastende Situation ging. Der Betroffene wandte sich an den Ombudsmann, um sich beraten zu lassen, was er unternehmen müsse, damit sein Statement nicht veröffentlicht würde. Das war sehr einfach – Brief genügt, zur Sicherheit eingeschrieben -, aber es hat dem Mann geholfen, und er hat sich ausdrücklich bedankt.

In einem Fall musste ein Leser, dessen interessanter und aus eigenem Erleben geschöpfter Leserbrief abgelehnt worden war, davon überzeugt werden, dass dies zu seinem Schutz und zur Vermeidung einer rechtlichen Auseinandersetzung nötig war. In der internen Weiterbildung für die Redaktion wurde das Thema Leserkontakte vertieft.

In einer wirtschaftlich komplexen Angelegenheit von öffentlichem Interesse verließ sich die recherchierende Redaktion in gutem Glauben auf Informationen aus scheinbar untadeliger, amtlicher Quelle. Der scharf kritisierte Betroffene bezeichnete die daraus geschöpften Informationen aber als aktenwidrig und legte entsprechende Beweise vor. Der Ombudsmann hat die umstrittene Darstellung nachre-

## SELBSTREGULIERUNG & SELBSTKONTROLLE

---

cherchiert und einen Konsens aller Beteiligten über den wirklichen Sachverhalt herbeiführen können. Damit wurde ein möglicherweise langwieriger und teurer Rechtsstreit vermieden.

### Tempo und Kundenfreundlichkeit entspannen Konflikte

Nochmals: Der größte Teil der Beschwerden kann schon durch eine schnelle und kundenfreundliche Reaktion zur Zufriedenheit der Beteiligten erledigt werden. Redaktionen haben ja zwar immer Wichtigeres zu tun als diese lästigen Anfragen und Einwände zu erledigen. Aber auch RedakteurInnen und Journalisten sollten versuchen, die Dinge einmal anders zu sehen: Wer ihnen schreibt, auch wer sich beschwert, ist in der Regel ein Kunde, der sich engagiert, sich mit ihrer Arbeit aktiv auseinandersetzt und erst noch einen Beitrag an ihr Gehalt leistet. Einen Kunden kann man nicht immer zufrieden stellen, aber man kann und soll ihn immer respektvoll und zuvorkommend behandeln. Und was gibt es eigentlich Wichtigeres und Hilfreicheres als authentische Kundenreaktionen, d. h. Antworten aus dem Markt auf journalistische Arbeit?

Immer wieder erweist sich die sprichwörtliche administrative Wurstigkeit, die manchenorts die Redaktionsarbeit kennzeichnet, als Auslöserin von Ärger und Beschwerden. Der Ombudsmann schließt daraus: Eine schnelle Antwort ist besser als eine vollständige, doch die vollständige soll in einem zweiten Anlauf nachgeliefert werden. Die meisten Beschwerden werden vom Ombudsmann der Jean Frey AG innert Wochenfrist erledigt. Das längste Verfahren hat bis jetzt – wegen der Sommerferien – sieben Wochen gedauert.

### Bilanz nach zwei Jahren

In insgesamt fünf komplexen Fällen konnten drohende längere Rechtsstreitigkeiten vermieden werden. In zwei Fällen

## SELBSTREGULIERUNG &amp; SELBSTKONTROLLE

wurden bereits erhobene Klagen nach dem Eingreifen des Ombudsmanns zurückgezogen. Die Zahl der Gegendarstellungsbegehren ist markant zurückgegangen. Die jährlichen Kosten des Ombudsmanns liegen im niedrigen fünfstelligen Euro-Bereich. Die Zusammenarbeit mit den Chefredakteuren ist offen, kollegial und problemlos. Der Ombudsmann verkehrt grundsätzlich direkt mit den für die einzelnen Veröffentlichungen Verantwortlichen, aber nie, ohne deren Vorgesetzten davon in Kenntnis zu setzen. Anfragen von Kolleginnen und Kollegen um Beratung vor der Veröffentlichung von redaktionellen Beiträgen lehnt der Ombudsmann grundsätzlich ab. Er versteht sich als aussenstehende Vertrauensperson, aber nicht als zugehöriger Berater und will alles vermeiden, was auf eine Verwischung der redaktionellen Verantwortung hinaus laufen könnte.

## Über den Autor:

Karl Lüönd ist Buchautor, Publizist und Dozent an der Hochschule für Wirtschaft Zürich und am MAZ Luzern.