

## DER EXTERNE STANDPUNKT

# Die Digitalisierung führt zu einer Beschwerdeflut gegen SRF

Die digitalen Aktivitäten von Radio und Fernsehen SRF bringen deren Ombudsstelle an den Anschlag. Das Radio- und Fernsehgesetz muss revidiert werden, schreiben Esther Girsberger und Urs Saxer



Exakt 1161 Beanstandungen gab es im Jahr 2020 bei der Ombudsstelle der SRG Deutschschweiz. Das heisst: 1161 Menschen, die mit deren Sendungen unzufrieden waren, haben sich beschwert. Das ist eine einmalig hohe Zahl. Sie ist mehr als doppelt so hoch wie jene 2019.

Befürworter der einstigen «No Billag»-Initiative, für welche die SRG ein linker Staatssender und ein Sprachrohr der Regierung ist, werden sich durch diese hohe Zahl in ihrer Kritik bestätigt fühlen. Sie dürften darin unter anderem die Quittung für voreingenommene Beiträge und eine unkritische Corona-Berichterstattung sehen. Nur: Die unabhängige Ombudsstelle hiess lediglich 3 Prozent der Beanstandungen vollumfänglich gut und gab weiteren 23 Prozent in einzelnen Punkten recht. Die nächste Instanz, die Unabhängige Beschwerdeinstanz für Radio und Fernsehen, hiess von den ebenfalls rekordhohen 43 bei ihr eingegangenen Beschwerden im Jahr 2020 – 37 richteten sich gegen die SRG, davon 27 gegen SRF – sogar nur eine einzige Klage gegen SRF gut. Diese hatte nichts mit der Berichterstattung gegen Corona zu tun und wurde später erst noch vom Bundesgericht aufgehoben.

Die Berichterstattung verletzte also nur in Ausnahmefällen die Programmvorschriften des Radio- und Fernsehgesetzes. Ist die journalistische Arbeit nicht korrekt, so stellt dies die Ombudsstelle auch genau so fest. Die Gründe hierfür können vielfältig sein. Ideologische Voreingenommenheit von



links oder rechts ist nur ein möglicher Grund. Es gilt die journalistische Freiheit. Die Ombudsstelle hat nicht die Aufgabe eines Wachhundes, der die politische Haltung von Medienschaffenden überwacht.

Probleme beschert der Ombudsstelle SRG Deutschschweiz also weit weniger die Berichterstattung von SRF, dafür umso mehr die anhaltend hohe Zahl an Beanstandungen. Der Verdoppelung im Corona-Jahr 2020 folgte bis jetzt kein Rückgang im Jahr 2021. Das mag auch an den Nachwehen der Pandemie liegen. Vielleicht haben auch ganz einfach breitere Kreise die Ombudsstelle als Klagemauer entdeckt. Aber auch dies kann nicht allein der Grund für den Anstieg sein. Vielmehr zeigen sich auch hier die Folgen der Digitalisierung.

Zum einen können Beanstandungen per E-Mail sehr schnell versandt werden, zum Teil schon während oder kurz nach einer Sendung. Vor allem aber weitet auch die SRG ihre Leistungen immer mehr ins Digitale aus und ist auf vielen neuen Kanälen multimedial aktiv. Dies wirft für die Ombudsstelle diverse, auch rechtliche Fragen auf. Denn die Bestimmungen des Radio- und Fernsehgesetzes, welche die Ombudsstelle betreffen, stammen im wahrsten Sinne des Wortes aus dem letzten Jahrhundert. Dementsprechend spricht etwa das Gesetz, gefangen im analogen Denken der Rundfunkverbreitung, noch immer von ausgestrahlten Sendungen. Nur: Sendungen werden oft mehrfach und über verschiedene Kanäle verbreitet oder auch abgerufen. Was ist für die Ombudsstelle relevant? Dies gilt auch für den Umgang mit dem publizistischen Angebot der SRG ausserhalb der Radio- und Fernsehprogramme, mit rein digitalen Angeboten, mit den News und Kommentaren auf der Website und mit den Beiträgen auf den sozialen Netzwerken, die teilweise sehr aktiv von SRF-Redaktorinnen und Redaktoren bespielt werden.

Beispielhaft dafür sind die Tweets von «Arena»-Moderator Sandro Brotz. Macht er seine Aussagen auf Social Media vor dem Hintergrundbild der «Arena» als Privatperson? Oder unterliegen sie als redaktionelle Beiträge den Programmgrundsätzen und damit unter anderem dem Sachlichkeitsgebot? Sind sie gar Teil des Service public?

Es wird schon bald eine gesetzgeberische Entscheidung darüber brauchen, wo überall die Ombudsstelle künftig zuständig sein soll. Es muss auch geregelt werden, auf welchen Kanälen und wie der Service public verwirklicht werden soll. Die im digitalen Raum zutage getretenen Unstimmigkeiten können nicht auf dem Weg der Gesetzesinterpretation beseitigt werden, wie eine juristische Abklärung von Professor Urs Saxer zeigt.

Die rechtlichen Grundlagen des Bundes im Bereich der Medienpolitik sind dürftig, teilweise fragmentarisch und überholt. Der Versuch einer Neuordnung mit einem Bundesgesetz über die elektronischen Medien ist grandios gescheitert. All dies ändert nichts daran, dass sich angesichts der Probleme im digitalen Raum immer offensichtlicher ein Reformstau abzeichnet.

Es ist nicht anzunehmen, dass ausgerechnet die Probleme unserer Ombudsstelle Anlass für eine Gesetzesrevision geben werden. Aber es gibt viele Gründe für eine solche Reform. Wie wir als vorgelagerte, niederschwellige Schlichtungsstelle angesichts der explodierenden Zahl der Beanstandungen unsere Arbeit seriös bewältigen sollen, steht in den Sternen. Auf eine Gesetzesrevision jedenfalls können wir Ombudsleute nicht warten.