

Illustration: Stephan Lütolf
Quelle: Magazin LINK, SRG Deutschschweiz, 14.12.2020

Jahresbericht 2020 der Ombudsleute SRG.D

Dr. Esther Girsberger und Kurt Schöbi

Inhalt

1. Ein in jeder Beziehung besonderes Jahr	3
1.1. Triage:	4
2. Das «Corona»-Jahr	5
3. Zahl der Beanstandungen	7
Tabelle 1: Anzahl Beanstandungen im Jahresvergleich	8
Tabelle 2: Statistik des Vorgehens	9
4. Gründe für die Beanstandungen	9
Tabelle 3: Anteile der Beanstandungsgründe nach RTVG	10
5. Themen der Beanstandungen	11
5.1. Wahlberichterstattung	11
6. Betroffene Kanäle, Sendungen und Beiträge.....	12
Tabelle 4: Anteile der Kanäle bezogen auf Sendungen/Publikationen	13
7. Art der Erledigung.....	13
Tabelle 5: Art der Erledigung nach Kanälen und Sendungen bezogen auf Beanstandungen.....	14
8. Ombudsstelle und Aufsichtsbehörden	17
9. Medienresonanz und Publikumsreaktionen	18
10. Schlusswort.....	19

1. Ein in jeder Beziehung besonderes Jahr

Der Jahresbericht 2020 wird von den neuen Ombudsleuten Esther Girsberger und Kurt Schöbi verantwortet, obwohl Roger Blum seine nach vier Jahren auslaufende Amtszeit bis zum Schluss, nämlich bis Ende März 2020, ausübte. Wir, die «neuen» Ombudsleute möchten deshalb zuallererst unserem Vorgänger danken. Er hat nicht nur die Massstäbe für die Amtsausübung sehr hochgelegt. Er hat uns auch hervorragend in unsere Tätigkeit eingeführt, obwohl die Übergabe genau in den der Corona-Pandemie zuzuschreibenden Shutdown gefallen ist. Ebenfalls dankbar sind wir, dass Roger Blum bis zum Ende seiner Amtszeit noch rund 100 Schlussberichte verfasst hat. Dank gebührt auch seinem Stellvertreter Manfred Pfiffner, der zeitgleich mit Roger Blum zurücktrat.

Der Anfang war für uns, Esther Girsberger und Kurt Schöbi, ein Sprung ins kalte Wasser. «Corona» sorgte mit einer nie dagewesenen Flut von Beanstandungen gleich für reichlich Arbeit. Und bald folgte eine zweite Welle rund ums Thema «black lives matter». Umso dankbarer waren und sind wir, dass uns mit der Geschäftsstelle der SRG Deutschschweiz von Anfang an ein eingespieltes Team unterstützte, sodass wir die gerade in diesem Jahr vor allem quantitativ anspruchsvolle Tätigkeit mit guten Startbedingungen antreten konnten. Auch wenn, was die Ombudsleute sehr bedauern, bisher keinerlei physische Kontakte mit den Redaktionen möglich waren.

Esther Girsberger und Kurt Schöbi führen ihr Amt im Co-Sharing mit je 40% aus. Das bedingt ein gutes Einvernehmen und eine genaue Absprache. Auch wenn sich die beiden vor ihrer Wahl nicht kannten, so haben sie doch von Anfang an bestens harmoniert. Obwohl – oder vielleicht gerade - weil sie zwei ganz unterschiedliche Charaktere haben.

Die Arbeitsweise haben die beiden ausführlich vor Amtsantritt besprochen. Jeder übernimmt für zwei Wochen den «Lead», das heisst, sichtet die eingegangenen Beanstandungen, erfasst sie elektronisch und nimmt eine erste Triage vor (siehe unten). Während dieses zweiwöchigen Leads übernimmt die verantwortliche Person auch die meisten der eingegangenen Beanstandungen und schreibt die Schlussberichte dazu. Auf eine eigentliche Themenzuteilung haben die beiden Co-Ombudsleute bewusst verzichtet. Einerseits, weil die zweiwöchige Hauptverantwortung eine solche Themenzuteilung nicht wirklich sinnvoll erscheinen lässt. Andererseits, weil jeder Schlussbericht zu einer Beanstandung von der anderen Co-Leitungsperson gegengelesen wird und damit sichergestellt ist, dass keine «Themenblindheit» entsteht. In sehr vielen Fällen diskutieren die Ombudsleute vor der Verfassung des Schlussberichts eingehend und mehrmals. Gerade wenn sie eine Sendung unterschiedlich wahrnehmen, bewährt sich diese mehrmalige Auseinandersetzung. Kein Schlussbericht wird ohne Konsens der beiden Ombudsleute verabschiedet.

Im Berufungsverfahren für die neuen Ombudsleute und im (virtuellen) Gespräch mit den Redaktionsverantwortlichen wurde der Wunsch geäussert, dass das Ombudsverfahren etwas «schlanker» gestaltet wird bzw. die Redaktionen beim Verfassen von redaktionellen Stellungnahmen wenn möglich etwas entlastet werden, ohne dass die Anliegen der Beanstandeter*innen deswegen weniger ernst genommen werden. Dennoch sind viele der eingegangenen Beanstandungen offensichtlich substanziell unbegründet oder buchstabengenau ausgelegt gar nicht als Beanstandungen zu qualifizieren. In Absprache mit den Redaktionen und der für die Ombudsstelle zuständigen «Aufsichtsbehörde», dem Publikumsrat, haben die neuen Ombudsleute deshalb ein mehrstufiges «Behandlungsprozedere» eingeführt, das sich insbesondere in diesem speziellen «Corona»-Jahr sehr bewährt hat:

1.1. Triage:

- a. Behandlung von Beanstandungen per Mail
 - b. Erledigung per Telefon
 - c. Verfassen von Schlussberichten ohne Einholen von redaktionellen Stellungnahmen
 - d. Direkte Erledigung der Beanstandung durch die Redaktion als «Leichter Fall»
 - e. Das «ordentliche» Ombudsverfahren
-
- a) Behandlung von Beanstandungen per Mail
Beruht die Beanstandung offensichtlich auf einem Missverständnis, betreffen die beanstandeten Punkte gar nicht die erwähnte Sendung oder wurde die kritisierte Sendung durch die Beanstander*innen bewusst oder unbewusst anders gehört oder gesehen als tatsächlich ausgestrahlt, schliessen die Ombudsleute das Ombudsverfahren per Mail mit einem Schlussbericht und der Rechtsbelehrung ab und bitten um Quittierung der Antwort innert einer bestimmten Frist. Dieses zulässige Verfahren geht aus Art. 93 Abs. 1 des Radio- und Fernsehgesetzes hervor. Sollte – was im Berichtsjahr nie geschehen ist – eine Beanstanderin/ein Beanstander sich nach Ablauf der Frist melden und sich auf den Standpunkt stellen, nie ein Mail von der Ombudsstelle erhalten zu haben, würden die Ombudsleute den Schlussbericht per Post nachreichen. Zur Erläuterung führen wir folgendes Beispiel an: mehrere Beanstander*innen kritisierten selbst nach Auszählung sämtlicher Elektorenstimmen, SRF habe Joe Biden zu diesem Zeitpunkt zu Unrecht als «gewählten Präsidenten» bezeichnet. Sie vertraten die Meinung, dass dies aufgrund des im Raum stehenden Wahlbetrugs nicht zutrefte und SFR eine Lüge verbreite.
 - b) Erledigung per Telefon
Bei gewissen Beanstandungen stellen die Ombudsleute fest, dass die Beanstander*innen durch eine Sendung persönlich sehr betroffen sind, wenngleich ganz offensichtlich keine Programmverletzung vorliegt. In solchen Fällen setzt sich die Ombudsstelle auch einmal telefonisch mit den Kritiker*innen in Verbindung, was zu einer gütlichen Einigung führen kann.
 - c) Verfassen von Schlussberichten ohne Einholen von redaktionellen Stellungnahmen
Eine grosse Anzahl von Beanstandungen ist offensichtlich substanziell so unbegründet, dass sich eine redaktionelle Stellungnahme erübrigt. In solchen Fällen – es versteht sich von selbst, dass solche Beanstandungen nicht gutgeheissen werden – schlagen die Ombudsleute den verantwortlichen Redaktionen dieses Vorgehen ohne redaktionelle Stellungnahme vor. Sind diese einverstanden, verfassen die Ombudsleute den Schlussbericht. Gerade bei notorischen Beanstander*innen, die immer Gleiches kritisieren, machen die Ombudsleute von diesem Verfahren oft Gebrauch. Auch dieses Vorgehen ist gemäss Art. 93 Abs. 1 möglich.

Zur Erläuterung sei folgendes Beispiel angeführt: Der Beanstander kritisierte im Dezember 2020 folgenden Wortlaut von Radio SRF 1: «Russland hat seinen Impfstoff Sputnik V gemäss russischen Nachrichtenagenturen nun auch für Personen über 60 Jahren zugelassen. Bisher waren diese Personen vom Impfprogramm ausgeschlossen. Bereits im August hatte Russland seinen Impfstoff zugelassen, allerdings ohne grossangelegte Studie.» Der Beanstander machte geltend, dass der Impfstoff im August nicht zugelassen, sondern registriert worden war, was eine notwendige Voraussetzung für Phase 3 sei. Die Meldung sei daher eine Falschmeldung. Nun hat aber Präsident Putin im August 2020 die Zulassung des weltweit ersten Impfstoffs gegen Sars-CoV-2 bekanntgegeben und

gleichzeitig eingeräumt, dass der auch für die WHO entscheidende Wirkungsnachweis erst nach der Registrierung erfolgt. Der in Russland entwickelte Impfstoff hatte bei der Zulassung also nicht die erforderlichen drei Runden der klinischen Tests durchlaufen, was dem international üblichen Vorgehen widerspricht.

- d) Direkte Erledigung der Beanstandung durch die Redaktion als «Leichter Fall»
Dieses Verfahren drängt sich insbesondere auf, wenn Beanstandeter*innen grosses fachliches Expertenwissen haben und aus diesem Grund das fachliche Expertenwissen der Redaktionen anzweifeln, die die Sendung verantworten. Hier zur Erläuterung folgendes Beispiel: Es ging um einen «Fakecheck», der zwei Aussagen aus viralen Videos, die den PCR-Test, mit welchem Personen auf das neuartige Coronavirus SARS-Cov-2 getestet werden, grundsätzlich in Frage stellte: Behauptung 1: Der PCR-Test kann SARS-Cov-2 nicht nachweisen Die erste Aussage, die im Fakecheck überprüft wird, ist die Behauptung, dass mit dem PCR-Test SARS-Cov-2 gar nicht nachgewiesen werden könne; der Test weise bloss «irgendeine Gensequenz» nach, die nicht zum neuartigen Coronavirus gehöre. Dieser Vorwurf taucht in viralen Videos immer wieder auf und wird im Beitrag mit folgendem Ausschnitt aus einem dieser viralen Videos illustriert: «Ein positives Ergebnis [eines PCR-Tests] sagt lediglich, dass etwas vorliegt, das wie eine Gensequenz des Covid-19 aussieht. Aber auch eine Sequenz der vielen anderen Coronaviren sein könnte. Oder etwas nochmals ganz anderes.» Es wäre anmassend, wenn die Ombudsleute als Laien diese auf fachlichem Expertenwissen aufgebaute Sendung beurteilen würden, selbst wenn sie sich seriös mit der Materie auseinandersetzen. Das Sachgerechtigkeitsgebot sieht vor, dass sich die Konsumentinnen und Konsumenten «eine eigene Meinung bilden können». Bei einem breiten Publikum wie es SRF verzeichnet, kann nicht vorausgesetzt werden, dass jedes fachliche Detail überprüft werden kann. Eine kompetente Antwort kann die Redaktion erteilen, die sich bei der Konzeption auf Expertenwissen abstellte und diese bei der redaktionellen Schlussstellungnahme zuhanden der Beanstandeterin/des Beanstandeten auch miteinbezieht.
- e) Das «ordentliche» Ombudsverfahren
Dieses entspricht dem «Normalfall»: es wird eine redaktionelle Stellungnahme innert rund 20 Tagen eingeholt und der Schlussbericht durch die Ombudsstelle verfasst. Dies erfolgt innert der gesetzlich vorgesehenen Frist von 40 Tagen.

2. Das «Corona»-Jahr

Obwohl im Berichtsjahr der neue US-Präsident gewählt, der Brexit vollzogen und hohe Wellen schlagende Abstimmungsvorlagen an der Urne entschieden worden sind, dominierte «Corona» die SRF-Berichterstattung und damit auch die Zahl der Beanstandungen. Knapp ein Drittel der eingegangenen Beanstandungen gehen auf «Corona» zurück. Auf den ersten Blick könnte das den Schluss nahelegen, dass die SRG tendenziös, einseitig, falsch oder sonstwie gegen eine Bestimmung des Radio- und Fernsehgesetzes verstossen hat. Dem widersprechen aber verschiedene Studien und das hat auch die Ombudsstelle bei der Behandlung der Beanstandungen festgestellt, dass nämlich SRF umfassend, transparent und mit der nötigen Distanz berichtet hat. So geht aus der jährlichen MediaBrands-Studie, die von Publicom durchgeführt wird, hervor, dass das Vertrauen der Schweizer Bevölkerung in die Medien seit Jahren unverändert, seit Ausbruch der Corona-Krise aber gestiegen ist – insbesondere in die SRG. Die Medienforschungs- und beratungsfirma untersucht jährlich 174 Medienprodukte auf ihre qualitative Ausstrahlung im Publikum. Die Erhebung basiert auf einer für die Bevölkerung von 15 bis 79 Jahren repräsentativen Stichprobe von 4806 Personen. Seit dem Lockdown hat

die Bedeutung sämtlicher Medien für die Schweizer Bevölkerung zugenommen, allen voran aber jene der SRG-Medien mit 54 Prozent.

Eine zweite Untersuchung bestätigte diese Erkenntnis: Im Jahrbuch der Medienqualität des Forschungszentrums «Öffentlichkeit und Gesellschaft» der Universität Zürich vom Oktober 2020 werden neben den Abonnementszeitungen der öffentliche Rundfunk mit einer besonders hohen Vielfalt an Themen, einer höheren Relevanz und mehr Hintergrundberichterstattung lobend hervorgehoben. Der immer wieder zu hörende Vorwurf, der öffentliche Rundfunk berichte zu staatsnah, wird durch die Studie widerlegt. Zusammen mit den Sonntags- und Wochenmedien haben die «SRF-Medien» die grösste kritische Distanz zu staatlichen Akteuren gezeigt. Natürlich unterliefen bei den unzähligen Berichten zu «Corona» auch Fehler, die auf der Korrekturseite von SRF richtiggestellt worden sind. Dabei handelte es sich aber mehrheitlich um handwerkliche Fehler und nicht um Programmverletzungen.

Das Gros der Beanstander*innen repräsentiert nicht die Rezipienten der oben erwähnten Studie und entspricht nicht den Durchschnittsschweizer*innen. Vielmehr geht nur schon aus dem Wortlaut der Beanstandungen hervor, dass die Kritiker*innen generell unzufrieden und frustriert sind. Gerade bei den Beanstandungen gegen Sendungen zum Thema «Corona» zeigt sich, dass ein grosser Teil der Beanstander*innen aus dem rechtspopulistischen Feld stammt. Bezeichnenderweise ging beispielsweise keine Beanstandung ein, die sich gegen Auftritte oder Anweisungen richteten, die in die Zuständigkeit von Finanzminister Ueli Maurer oder Volkswirtschaftsminister Guy Parmelin fielen.

Nach der ersten Beanstandungswelle während des Shutdowns, die sich gegen die politische Führung richtete - fast ausschliesslich gegen den Vorsteher des Departements des Innern, Sozialdemokrat Alain Berset und gegen die Bundespräsidentin im Jahre 2020, Sozialdemokratin Simonetta Sommaruga - kamen in einer zweiten Phase die Wissenschaftler unter Beschuss. Selbst als sich die naturwissenschaftlichen Taskforce-Mitglieder nicht mehr öffentlich widersprachen, wollten die Beanstander*innen die wissenschaftlichen Erkenntnisse nicht hören. Statistiken zur Übersterblichkeit bei der Altersgruppe über 65 Jahren beispielsweise wurden entsprechend der vorgefassten Meinung der Beanstander*innen ausgelegt.

Bei der erwähnten Beschwerdengruppe gehörte es zum guten Ton, Erkenntnisse und Methoden der Wissenschaft anzuzweifeln. So wie sie den menschengemachten Anteil am Klimawandel negieren, werden auch wissenschaftliche Erkenntnisse betreffend der Auswirkungen der Corona-Pandemie nicht akzeptiert. Stellvertretend für das Misstrauen gegenüber der Wissenschaft und der Politik müssen die Medien – vor allem auch die SRG-Produkte - dran glauben.

Mit zunehmender Dauer der Pandemie verschafften sich unter den Skeptikern diejenigen immer mehr Gehör, bei denen verschwörungstheoretisches Denken nicht zu verkennen ist. Als es beispielsweise anfangs August 2020 in Berlin zu den ersten Demonstrationen gegen die Massnahmen der Bundesregierung und der Ländervertreter kam, hagelte es Beanstandungen gegen die Berichterstattung der SRG, die über diese Demonstrationen berichtete. Dass bei den Demonstrationen viele Reichsflaggen gezeigt wurden, dass Fahnen mit Hakenkreuzen sichtbar wurden, wurde geflissentlich übersehen. Die Beanstander*innen betonten die friedfertigen Familien, die mit Kinderwagen an der Demonstration mitmarschierten und die sich ja nur an den Massnahmen der Regierungen störten. Sie stellten kategorisch die Anzahl der Demonstrierenden in Abrede, indem sie die Zahl massiv höher setzten als die offiziellen Institutionen wie die Polizei. Auch dies ein sichtbares Verhalten von Rechtspopulisten: sie untergraben jene Institutionen und Werte, die eigentlich sicherstellen sollen, dass Menschen ein korrektes Bild der Wirklichkeit entwickeln. Sie bestreiten, Medien zu konsumieren, kritisieren

aber gleichzeitig die Berichterstattung eben dieser Medien. Und sie glauben nur die Informationen, die ins eigene Weltbild passen und machen den Wahrheitsgehalt davon abhängig, wie viele andere Menschen die Information bereits für wahr halten und verbreiten.

An sehr vielen Beanstandungen zeigte sich exemplarisch, wie sich selektive Wahrnehmung, autoritäre Wunschvorstellungen und Verschwörungstheorien vermischen. Zu Recht hat SRF durch die Einführung von «Faktenchecks» versucht, öffentlich vorgebrachte Aussagen von Wissenschaftlern und Politikerinnen durch vertiefte Recherchen auf ihren Wahrheitsgehalt zu überprüfen. Nur werden solche Faktenchecks zum Problem, wenn sie – und seien sie noch so richtig – Positionen ersetzen sollen (Prof. Johannes Odendahl in der «NZZ» vom 17. Oktober 2020, S. 21). Beanstandeter*innen mit verschwörungstheoretischen Tendenzen sind durch Informationen nicht zu überzeugen. Mehr Information bedeutet für sie mehr Material für ihre eigene mehrheitlich faktenfreie Konstruktion der Theorie. Sie lassen sich durch rationale Argumente nicht umstimmen, sondern verkehren Erkenntnisse ins Gegenteil. Das stellten auch die Ombudsleute in den nicht wenigen Reaktionen der Beanstandeter*innen auf ihre Schlussberichte fest.

Wir Ombudsleute mit einer eigentlichen Schlichtungsfunktion anerkennen die Bedeutung und Wichtigkeit der Faktenchecks, wie die Redaktionen sie in ihren Stellungnahmen zuhanden der Beanstandeter*innen festhalten und die zu einer Ablehnung der Beanstandungen führen müssen. In den Schlussberichten versuchten wir dennoch, entsprechend den Gedanken des Philosophen John Stuart Mill aus dem 19. Jahrhundert zu argumentieren: Auch wenn die Richtigkeit des Faktenchecks offensichtlich den Tatsachen entspricht, muss man nachdenken, hinterfragen und sich mit den Argumenten der Gegenseite, seien sie noch so fraglich, auseinandersetzen. Der erwähnte Johannes Odendahl nennt das «diskurshygienische Funktion» – für beide Seiten!

Unseres Erachtens ist es wichtiger denn je, den gesellschaftlichen Dialog zu fördern – was auch der Aufgabe von Ombudsstellen entspricht. Nur durch Auseinandersetzung mit Andersdenkenden kann verhindert werden, dass der Dialog abbricht. Auch wenn die Ombudsstelle feststellte, dass wir bei den Beanstandeter*innen nicht erreichten, was wir uns eigentlich wünschen, nämlich Toleranz gegenüber Andersdenkenden: ein Versuch ist es dennoch wert, wenngleich der zeitliche Aufwand und die dafür aufzuwendende Geduld erheblich waren.

3. Zahl der Beanstandungen

Im Jahr 2020 gingen 1161 Beanstandungen ein. Das sind durchschnittlich etwas mehr als **3 pro Tag** und mit Abstand die meisten Beanstandungen seit Einführung der Ombudsstelle. Selbst wenn man berücksichtigt, dass gegen eine einzige «Arena»-Sendung, nämlich die vom 12. Juni 2020 mit dem Titel «Jetzt reden wir Schwarzen», 220 Beanstandungen eingegangen sind, ist es mit Abstand das Jahr mit den allermeisten Beanstandungen seit Einführung der Ombudsstelle SRG.D im Jahr 1992.

«Corona» hat die Schleusen geöffnet und die Ombudsstelle rechnet nicht damit, dass die Anzahl der Beanstandungen nach hoffentlich baldiger Beruhigung der Pandemie schnell wieder auf den Stand von 2019 und davor zurückgeht.

Tabelle 1: Anzahl Beanstandungen im Jahresvergleich

Jahr	Eingegangen	Vom Vorjahr hängig	Erledigt
1992	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	162	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
2009	138	13	141
2010	134	10	135
2011	171	9	166
2012	150	14	158
2013	183	6	181
2014	538	8	532
2015	202	14	207
2016	334	9	326
2017	827	17	787
2018	419	57	447
2019	570	27	555
2020	1161	42	1158

Tabelle 2: Statistik des Vorgehens

Verfahren	Anzahl	Prozent
2020 eingegangene Beanstandungen (davon 220 zur Arena vom 12.6.20)	1161	
Nicht darauf eingetreten	30	2.4
Zurückgezogen	11	0.9
Direkt beantwortet (ohne Stellungnahme der Redaktion) per Mail	30	2.4
Direkt beantwortet (ohne Stellungnahme der Redaktion) per Post	184	15.0
Telefonisch geklärt	2	0.1
Weitergeleitete «leichte» Fälle an die Redaktion zur direkten Beantwortung	188	15.5
Materiell behandelte Beanstandungen (mit Stellungnahme der Redaktion)	716	61.1
Ende 2020 noch hängige Fälle	45	2.9

Von den eingegangenen Beanstandungen wurden 15.5 Prozent an die betroffenen Redaktionen zur Direktbeantwortung weitergeleitet. Auf 2.4 Prozent der Beanstandungen trat die Ombudsstelle nicht ein. Gründe für Nichteintreten waren insbesondere: Überschreitung der Frist, Beanstandung von Nutzerkommentaren statt von Sendungen und redaktionellen Publikationen, Beschimpfung ohne konkrete Sendungskritik, Verstoss gegen Werbevorschriften, die vom BAKOM zu beurteilen war, Mutwilligkeit (das heisst: Missbrauch der Ombudsstelle für immer wieder gleiche Beanstandungen). Ein paar der Beanstandungen wurden wieder zurückgezogen (0.9 Prozent). 214 Beanstandungen (17.2 Prozent) wurden von der Ombudsstelle ohne Stellungnahme der Redaktion direkt behandelt, 716 waren materiell behandelte Beanstandungen mit einer Stellungnahme der Redaktion. Zusammen mit den Fällen, die aus dem Vorjahr noch übriggeblieben waren, hatte die Ombudsstelle 1203 Fälle zu bearbeiten, von denen sie 1158 erledigte, während 45 aufs Jahr 2021 übertragen werden mussten.

4. Gründe für die Beanstandungen

Wie immer nahm unter den Beanstandungsgründen die **fehlende Sachgerechtigkeit** mit Abstand den Spitzenplatz ein (Tab. 5), was von den Beanstander*innen mit «tendenziös», «einseitig», «reine Propaganda», «nicht ausgewogen», «unkritisch» usw. gleichgesetzt wird. Im «Corona»-Jahr wurde besonders oft geltend gemacht:

- a) Dass diejenigen zu wenig zu Wort gekommen sind, die die Gefährlichkeit des Virus in Frage stellen oder dass diese Stimmen zu kritisch beurteilt worden sind.
- b) Dass diejenigen Wissenschaftler ignoriert oder stark kritisiert worden sind, die gegen den Strom schwimmen.
- c) Dass die Statistiken gewollt manipuliert worden sind.
- d) Dass die behördlichen Anordnungen unwidersprochen wiedergegeben worden sind, SRF also Sprachrohr der Exekutive ist.

- e) Dass immer wieder über die am meisten diskutierten behördlichen oder wissenschaftlichen Massnahmen berichtet worden ist, anstatt andere Aspekte in den Vordergrund zu stellen.
- f) Dass SRF durch die ausgestrahlten Sendungen zu Corona Angst und Panik in der Bevölkerung geschürt hat.

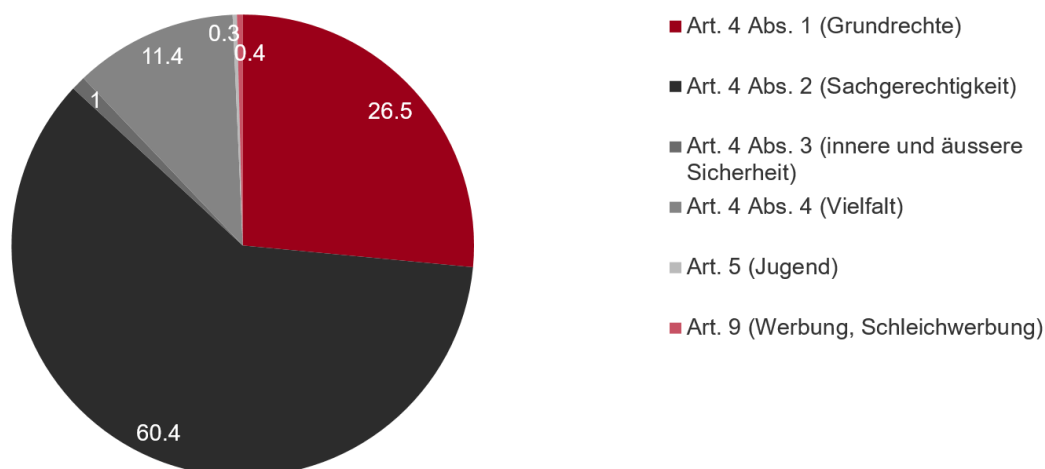
Häufiger als in vorangegangenen Jahren wurde dementsprechend auch die fehlende Vielfalt bzw. wurde in sehr vielen Beanstandungen moniert, man kritisiere «alle Sendungen zu Corona», ohne dass aber spezifiziert wurde, warum das Vielfaltsgebot beim Gesamtprogramm verletzt sein sollte. Viele wandten das Vielfaltsgebot auf jede einzelne Sendung an – was allerdings nur bei Abstimmungsvorlagen und Wahlen in den letzten Wochen vor dem Urnengang gilt.

Tabelle 3: Anteile der Beanstandungsgründe nach RTVG

Kategorien	absolut	in Prozent
Art.4 Abs. 1 (Grundrechte)	366	26.5
Art. 4. Abs. 2 (Sachgerechtigkeit)	831	60.4
Art.4 Abs. 3 (innere und äussere Sicherheit)	15	1.0
Art.4 Abs 4 (Vielfalt)	156	11.4
Art. 5 (Jugend)	4	0.3
Art 9 (Werbung, Schleichwerbung)	6	0.4
Total	1378	100

Das Total der absoluten Zahlen in Tabelle 3 weicht von der Anzahl der eingegangenen Beanstandungen 2020 ab, weil zahlreiche Beanstandungen gleichzeitig verschiedene Verstösse geltend machten.

Grafik 1: Anteil der Beanstandungsgründe (in Prozent)



5. Themen der Beanstandungen

In den vergangenen Jahren wurden die Themen der Beanstandungen nach den (gesellschaftlichen) Bereichen Innen- und Aussenpolitik, Wirtschaft, Kultur und andere unterteilt. Das ist im Jahr 2020 schwierig, weil es sowohl in der Innen- als auch in der Aussenpolitik, in der Wirtschaft und selbst in der Kultur sehr oft um Covid19 ging und die diesbezüglichen Beanstandungen nicht klar dem einen oder anderen Bereich zugeordnet werden konnten. Wenn beispielsweise kritisiert wurde, dass der eingeschlagene Weg der schwedischen Regierung gegen die Pandemie im Vergleich mit der Schweiz besonders kritisch begutachtet worden sei, ist eine Zuteilung nicht klar möglich. Wir verzichteten deshalb im Berichtsjahr auf eine diesbezügliche Einteilung.

Es ist offensichtlich, dass vor allem die Informationssendungen für Beanstandungen sorgten, da in diesen Sendefässen die Pandemie *das* dominierende Thema war. «10vor10» generierte im Jahr 2019 20 Beanstandungen, im Jahr 2020 waren es 122, die «Tagesschau» hatte 2019 74, 2020 186 zu beantworten, die «Rundschau» 29 Beanstandungen (Vorjahr: 23 Beanstandungen), die Arena 256¹ (Vorjahr 16) und der «Club» sorgte mit 21 Beanstandungen für 16 mehr als im Vorjahr. Auch das Radio, gegen das im Vergleich zum Fernsehen wie immer weniger Beanstandungen eingehen, verzeichnete im Jahr 2020 mehr Eingaben: «Rendez-vous» mit 31 (Vorjahr: 7), «Nachrichten» zusammen mit «SRF 4 News» 65 (Vorjahr: 5), «HeuteMorgen» 9 (Vorjahr: 3).

Abgesehen von der dominierenden «Corona»-Thematik sticht die Rassismus-Debatte im Nachgang zur Tötung des Schwarzen George Floyd durch den weissen Polizisten Derek Chauvin hervor, die Hunderte von Beanstandungen wegen Rassismus provozierte (davon allein 220 gegen die schon erwähnte «Arena»-Sendung vom 12. Juni 2020). Erwartungsgemäss folgten auf die vielen Beanstandungen gegen die «Arena»-Sendung vom 12. Juni einige auf die Folgesendung vom 19. Juni. Dort sei Rassismus gegen die «Weissen» betrieben worden...

Abgesehen von «Corona» waren es bei den Ausland-Themen mehrheitlich die Berichterstattungen über Russland («Nawalny»), die USA (Präsidentchaftswahlen) oder die Türkei (Flüchtlingsdrama), die Beanstandungen generierten. Ansonsten waren es vor allem die Satire-Sendungen, die sich gerne dem Covid-Virus widmeten, was zu überdurchschnittlich vielen Beanstandungen führte.

5.1. Wahlberichterstattung

Ebenfalls coronabedingt wurde im Berichtsjahr «nur» an zwei Abstimmungssonntagen über insgesamt sieben eidgenössische Vorlagen abgestimmt, deren fünf gelangten am 27. September vors Volk. Zur «Begrenzungsinitiative» gingen 13 Beanstandungen ein. Dabei wurde in erster Linie die Namensgebung beanstandet; die Initiative heisse «Begrenzungsinitiative», der Name sei von der Bundeskanzlei geprüft worden und dürfe nicht nach Belieben umbenannt werden. SRF nannte die Initiative «Initiative gegen die Personenfreizügigkeit», «Kündigungsinitiative» oder alternierend «die sogenannte Begrenzungsinitiative». Zwar hielten die Ombudsleute in ihren Schlussberichten fest, weil der Begriff «Begrenzungsinitiative» bereits eine Verkürzung der offiziellen Bezeichnung «Für eine massvolle Zuwanderung (Begrenzungsinitiative)» darstelle, dieser Teil der offiziellen Formulierung und im Volksmund ebenfalls geläufig sei, würden sie generell die Verwendung «Begrenzungsinitiative» anstelle von «Initiative gegen Personenfreizügigkeit» empfehlen. Ein Verstoß gegen die Sachgerechtigkeit aber liegt nicht vor, denn Medien sind nicht verpflichtet, die Namen von Initiativen im Wortlaut

¹ Davon 220 Beanstandungen zur «Arena», «Jetzt reden wir Schwarze» vom 12.6.2020.

zu übernehmen und «Initiative gegen die Personenfreizügigkeit» beschreibe ebenfalls deutlich, worum es gehe, begründete die Redaktion ihre Haltung.

Der Bundesbeschluss über die Beschaffung neuer Kampfflugzeuge provozierte 25 Beanstandungen, wobei deren 12 auf einen Beitrag im «Rendez-vous» vom 19. August zurückgehen. Diese Beanstandungen wurden gutgeheissen, da die Interessenbindung des interviewten ehemaligen Luftwaffen-Kommandanten aus Israel nicht genannt worden war. Die anderen (abgewiesenen) 13 Beanstandungen gingen auf das Konto der «Rundschau» vom 2. September. Die Beanstander*innen kritisierten das in ihren Augen unfaire Interview mit dem damals noch designierten Schweizer Luftwaffenchef Peter Merz. Je eine Beanstandung betrafen die Erhöhung der Kinderabzüge und den Vaterschaftsurlaub. Gegen die Änderung des Jagdgesetzes gingen 50 Beanstandungen ein, die sich allesamt gegen die Sendung «Netz Natur» (Thema «Wolf») vom 27. August richteten und teilweise gutgeheissen wurden. Diese Beanstandungen waren mehrheitlich vom schweizerischen Bauernverband initiiert worden, sodass der Wortlaut der Beanstandungen praktisch identisch war. Dementsprechend verfassten die Ombudsleute einen einzigen Schlussbericht.

Am 29. November gelangte die Volksinitiative «Für ein Verbot der Finanzierung von Kriegsmaterialproduzenten» zur Abstimmung. Gegen diese Vorlage ging keine einzige Beanstandung ein. Gegen die Vorlage «Für verantwortungsvolle Unternehmen – zum Schutz von Mensch und Umwelt» (KVI) reichten die Gegner der Initiative 35 Beanstandungen ein. 3 Beanstandungen richteten sich gegen einen «Echo der Zeit»-Beitrag vom 16. November sowie eine gegen den «DOK»-Beitrag vom 15. Oktober. Diese wurden teilweise gutgeheissen. Das Satire-Programm «Deville» vom 22. November bewirkte 15 Beanstandungen, die gutgeheissen wurden und ein grosses mediales Echo auslösten (siehe Punkt 13).

6. Betroffene Kanäle, Sendungen und Beiträge

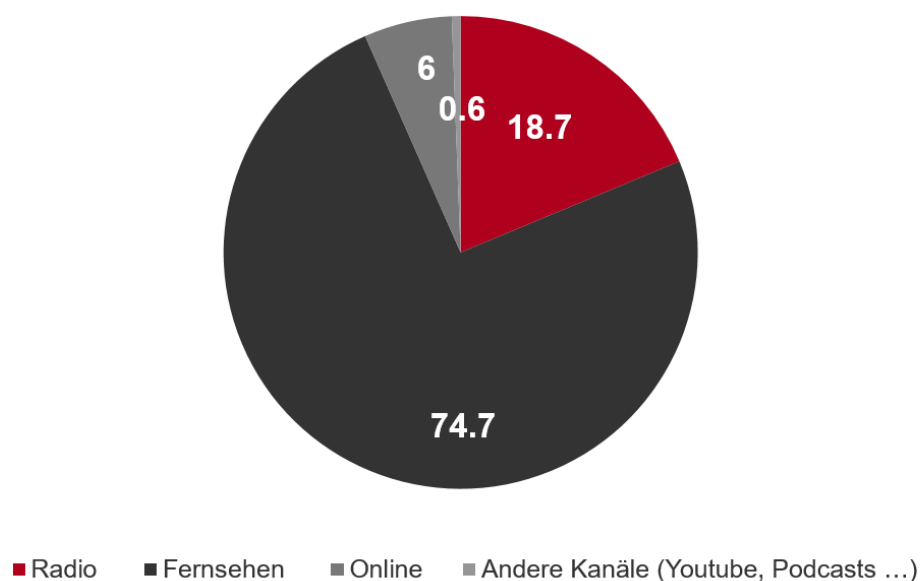
Nach wie vor ist das **Fernsehen** am meisten der Kritik ausgesetzt. Es umfasst rund 75 Prozent der Fälle im Vergleich zu 19 Prozent, die das **Radio** betreffen. Entsprechend der neuen Nutzungsgewohnheiten gerät der Online-Bereich immer stärker in den Fokus der Beanstander*innen. SRF News ist am meisten davon betroffen, wobei die Online-Artikel sich ja meistens auch auf eine ausgestrahlte Sendung beziehen, sodass eine strikte Trennlinie nicht immer gezogen werden kann. Ebenfalls nicht weiter überraschend ist, dass mittlerweile auch Beanstandungen gegen YouTube-Inhalte und Tweets (SRF betreffend) eingehen. Für die Ombudsstelle stellt sich daraus immer wieder die Frage, inwiefern Beanstandungen aus solchen Kanälen in ihre Zuständigkeit fallen. Die Ombudsstelle ist der Auffassung, dass Inhalte, welche ausschliesslich oder vorwiegend aus Drittbeiträgen bestehen, in der Regel nicht als redaktionelle Publikationen erfasst werden und daher nicht in die Zuständigkeit der Ombudsstelle fallen. Massgebend ist, ob es sich um einen publizistischen Beitrag handelt, der zur Erfüllung des Programmauftrags notwendig ist und der aus den Abgaben für Radio und Fernsehen finanziert wird.

Tweets oder Facebook-Beiträge, die unter die publizistische Verantwortlichkeit einer Redaktion fallen, sind gemäss Auffassung der Ombudsstelle beanstandungsfähig und werden deshalb behandelt. Nicht aber solche, die von einzelnen Redaktionsmitgliedern unter ihrem Namen veröffentlicht werden. Wenn beispielsweise Sandro Brotz als «Arena»-Moderator twittert, fallen diese Inhalte nicht in die Zuständigkeit der Ombudsstelle.

Tabelle 4: Anteile der Kanäle bezogen auf Sendungen/Publikationen

Kanal	absolut	in Prozent
Radio	218	18.7
Fernsehen	869	74.7
Online (Parallelverwertung von Radio und Fernsehen)	70	6.0
Andere Kanäle (YouTube, Podcasts ...)	4	0.6
Zusammen	1161	

Grafik 2: Anteile der Kanäle bezogen auf Sendungen/Publikationen (in Prozent)



7. Art der Erledigung

Wie zu Anfang dieses Jahresberichts ausgeführt, behandeln die seit April 2020 amtierenden Ombudsleute einen nicht unwesentlichen Teil der eingegangenen Beanstandungen ohne redaktionelle Stellungnahmen der Redaktion. Das durch Corona geprägte Berichtsjahr trug nicht nur der Ombudsstelle gehörig viel Arbeit ein, sondern in beträchtlichem Masse auch den Redaktionen, die über den Kundendienst oder durch direkte Kontaktnahme der Redaktionen ungezählte Mails oder Schreiben beantworteten – neben den Beanstandungen.

Die Ombudsstelle erachtet es als ihre Aufgabe, bei offensichtlich unbegründeten Beanstandungen entsprechend ihrer Schlichtungsfunktion direkt mit den Beanstander*innen in Kontakt zu treten und ihnen darzulegen, warum die nicht genehme Berichterstattung keine

Programmverletzungen gemäss Radio- und Fernsehgesetz darstellen. Da in sehr vielen Fällen die Konsumentinnen und Konsumenten bei ihrer Suche nach einer Adresse im Internet am schnellsten auf das Beanstandungsformular stossen, gelangt sehr viel Kritik über Ausstrahlungen von SRF direkt an die Ombudsstelle. Wir nehmen diese ernst und behandeln sie, es sei denn, sie seien grob unflätig, ehrverletzend oder sonstwie gesetzeswidrig. Gleichzeitig sind wir der Auffassung, dass lange nicht alle der vermeintlichen Beanstandungen die Redaktionen beschäftigen sollten, auch wenn wir praktisch jede Eingabe zur Kenntnis an die verantwortliche(n) Redaktion(en) weiterleiten.

Das Wesen der Ombudsstellen bringt es mit sich, dass die Beanstander*innen, wenn der Schlussbericht nicht nach ihrem Gusto ausfällt, unzufrieden sind und der Ombudsstelle vorwerfen, das Sprachrohr der Redaktionen zu sein - auch wenn objektiv gesehen kein Grund dafür besteht. Zwar haben die Redaktionen im Unterschied zu den Beanstander*innen nicht die Möglichkeit, an die Unabhängige Beschwerdeinstanz (UBI) zu gelangen; deshalb den Schluss zu ziehen, die Ombudsleute würden leichtfertig zugunsten der Redaktionen Partei ergreifen, wäre aber grundlegend falsch. Gerade weil SRF als öffentlicher Sender zur Ausgewogenheit verpflichtet ist, ist sich die Ombudsstelle der Verantwortung der Redaktionen bewusst und betrachtet die ausgestrahlten Sendungen deshalb ohne Scheuklappen. Auch wenn die Ombudsleute beileibe nicht alle Sendungen als gelungen erachten, spielt ihr eigener Geschmack keine Rolle. Massgebend ist, ob sich das Durchschnittspublikum aufgrund der Programme ohne ideologische Färbung eine eigene Meinung bilden kann. Bei Anwendung dieser Grundsätze konnten die beiden Ombudsleute 71 Prozent der Beanstandungen nicht unterstützen. Sie stellten in ihren Schlussberichten zwar fest, dass Fehler begangen worden sind, was aber nicht immer gleichbedeutend ist mit einem Verstoß gegen das Radio- und Fernsehgesetz.

Tabelle 5: Art der Erledigung nach Kanälen und Sendungen bezogen auf Beanstandungen

Kanäle/ Sendungen	unterstützt		teilweise unterstützt		nicht unterstützt		Total Beanstandungen
	abs.	in %	abs.	in %	abs.	in %	
KANÄLE							
Insgesamt	36	3	276	26	763	71	1075
Fernsehen	15	2	236 ¹	30	552	68	803
Radio	18	9	36	18	144	73	198
Online	3	5	4	6	59	89	66
Andere Kanäle					8	100	8

¹ Davon 220 Beanstandungen zur «Arena», «Jetzt reden wir Schwarze» vom 12.6.2020

FERNSEHEN							
Sendungen	unterstützt		teilweise unterstützt		nicht unterstützt		Total Beanstandungen
	abs.	in %	abs.	in %	abs.	in %	
Arena			220 ¹	86	36	14	256
Tagesschau					186	100	186
10 vor 10			1	1	121	99	122
Netz Natur					52 ²	100	52
Rundschau			1	3	28	97	29
Deville	14 ³	54			12	46	26
Club					21	100	21
Kassensturz			10	48	11	52	21
DOK			2	17	10	83	12
Schweiz aktuell			1	14	6	86	7
Krimi					5	100	5
SRF bi dä Lüt					5	100	5
Sternstunde					4	100	4
Puls					4	100	4
Comedy					4	100	4
Eco					4	100	4
Sportpanorama	1	33			2	67	3
Reporter					3	100	3
Einstein					3	100	3
Wort zum Sonntag					3	100	3
Helvetica					2	100	2
Meteo					2	100	2
Glanz & Gloria					2	100	2
Verschiedene (1x)					26	100	26

¹ Alle Beanstandungen zur «Arena», «Jetzt reden wir Schwarze» vom 12.6.2020.

² Alle Beanstandungen zu «Netz Natur» vom 27.08.2020 zum Thema «Erklärungen zum Wolf»

³ Alle Beanstandungen zu «Deville» vom 22.11.2020 zur Konzernverantwortungsinitiative.

RADIO							
Sendungen	unterstützt		teilweise unterstützt		nicht unterstützt		Total Beanstandungen
	abs.	in %	abs.	in %	abs.	in %	
SRF 4 News / Online	1	2	3	7	38	91	42
Rendez-vous/ Tagesgespräch	13 ¹	42	1	3	17	55	31
Echo der Zeit	1	4	3	11	24	85	28
Quotenmänner			28 ²	100			28
Nachrichten					23	100	23
Heute Morgen	1	11	1	11	7	78	9
Virus					6	100	6
SRF 3					5	100	5
SRF 2					4	100	4
Forum					3	100	3
Zytlupe					3	100	3
Regionaljournal					3	100	3
SRF International	1	50			1	50	2
Vetters Töne					2	100	2
Regional Diagonal			1	100			1
Doppelpunkt	1	100					1
Medientalk			1	100			1
Sport online			1	100			1
Verschiedene (1x)					8	100	8

¹ 12 Beanstandungen zum «Rendez-vous» vom 19.08.2020 zum Thema «Kampfjet».

² Alle Beanstandungen zu «Quotenmänner» vom 01.07.2020 u.a. zum Tennisspieler «Djokovic».

ONLINE							
Kanäle/ Sendungen	unterstützt		teilweise unterstützt		nicht unterstützt		Total Beanstandungen
	abs.	in %	abs.	in %	abs.	in %	
SRF Online	3	5	4	6	59	89	66

Andere Kanäle							
Kanäle/ Sendungen	unterstützt		teilweise unterstützt		nicht unterstützt		Total Beanstandungen
	abs.	in %	abs.	in %	abs.	in %	
Audio Podcast					4	100	4
Teletext					3	100	3
Website Comedy					1	100	1

8. Ombudsstelle und Aufsichtsbehörden

Auf die publizistische Arbeit von SRF als öffentlicher Sender, der mehrheitlich von Gebührgeldern «lebt», wird erfahrungsgemäss oft emotional reagiert. Das traf im Jahr der Corona-Pandemie ganz besonders stark zu. SRF und die Ombudsstelle sahen sich stellvertretend für die gesellschaftliche Emotionalität besonders vielen Anwürfen und Beleidigungen ausgesetzt. Gerade Corona-Skeptiker reichten innerhalb kürzester Frist über Monate hinweg mehrere Beanstandungen ein und gelangten auch an die Aufsichtsbehörden, wenn sie mit den Antworten der Ombudsstelle unzufrieden waren. In zwei Fällen stellten die Ombudsleute bei der Unabhängigen Beschwerdeinstanz den Antrag, wegen mutwilliger Beanstandungen die Verfahrenskosten dem Beanstander aufzuerlegen. Das ist gemäss Art. 93 Abs. 5 der Fall, wenn die Beanstandungen immer den gleichen Inhalt in unflätiger Art und Weise kritisieren und ihr Verhalten deshalb als mutwillig bzw. querulatorisch zu qualifizieren ist. Die Behandlung dieser Anträge ist noch ausstehend.

Im Berichtsjahr sind 43 Beschwerden bei der Unabhängigen Beschwerdeinstanz (UBI) eingereicht worden, ebenfalls ein Rekordwert. Die acht der UBI vorgelagerten Ombudsstellen der SRG und der privaten Veranstalter registrierten 2020 insgesamt 1194 Beanstandungen (1161 davon die SRG Deutschschweiz betreffend), wie die UBI in ihrem Jahresbericht 2020 schreibt. Knapp vier Prozent der durch die Ombudsleute behandelten Fälle wurden an die UBI gezogen. «Dies veranschaulicht die Bedeutung der Ombudsstellen», wie die UBI im Jahresbericht festhält. Keiner der durch die UBI im Berichtsjahr behandelten und die SRG Deutschschweiz betreffenden Fälle wurde gutgeheissen. Einer der Fälle hatte die UBI gutgeheissen, doch zog die SRG den eine «Kassensturz»-Sendung betreffenden Beitrag ans Bundesgericht weiter und bekam dort Recht.

9. Medienresonanz und Publikumsreaktionen

Die seit April 2020 im Amt stehenden Ombudsleute halten sich entsprechend ihrer Funktion als Schlichtungsstelle mit öffentlichen Verlautbarungen zurück. In zwei Fällen sind sie aktiv an die Öffentlichkeit getreten. Im ersten Fall handelte es sich um die «Arena» vom 12. Juni 2020 («Jetzt reden wir Schwarzen»), weil die mediale Wirkung schon vor der Ausstrahlung, besonders aber danach erheblich war. Nachdem die Ombudsstelle eingegangene Beanstandungen innert 40 Tagen behandelt, besagte «Arena» aber schon vor Veröffentlichung des Schlussberichts zu zahlreichen Reaktionen insbesondere in den Medien geführt und sich auch Moderator Sandro Brotz im Nachgang zur Sendung mehrmals öffentlich hatte vernehmen lassen, war die Reaktion auf die durch die Ombudsstelle veröffentlichte Stellungnahme moderat. Anders im zweiten Fall, dem Satire-Programm «Deville» zur Konzernverantwortungsinitiative, das eine Woche vor dem Abstimmungssonntag am 22. November ausgestrahlt worden war. Wie schon ihr Vorgänger Roger Blum behandeln auch die heute amtierenden Ombudsleute alle Beanstandungen gegen Abstimmungssendungen vor der Abstimmung, da sie dies als staatspolitisch wichtig erachten. Bei «Deville» verschickten sie den Schlussbericht bewusst erst am Tag nach dem Abstimmungssonntag, da man ihnen sonst Beeinflussung hätte vorwerfen können. Gleichzeitig veröffentlichten sie ihre Überlegungen in den Medien, was ihnen gehörig um die Ohren geschlagen worden ist. Zudem wurde kritisiert, dass die Ombudsleute nicht jeglichen Inhalt, der nicht gegen die Grundrechte verstösst, als Satire durchgehen lassen und dass – wie das schon Vorgänger Roger Blum in einem früheren Schlussbericht zu «Deville» festgehalten hatte - es wünschenswert sei, dass sich die Unabhängige Beschwerdeinstanz dazu äussert, ob auch Satire-Programme zu Abstimmungsvorlagen sich zeitlich an die Publizistischen Leitlinien von SRF zu halten hätten.

10. Schlusswort

Die Flut an Beanstandungen brachte die neuen Ombudsleute vor allem an ihre zeitlichen Grenzen. Sie traten ihr Amt mitten im Lockdown an und konnten sich vom ersten Tag an nicht über Mangel an Arbeit beklagen. Es war aber nicht nur die Zahl der Beanstandungen, die sie überraschte. Es waren vor allem die negativen Emotionen, die ihnen neben der Quantität zu schaffen machten. Zudem stellen sie fest, dass nicht nur die politischen Parteien häufig konzertierte Beanstandungen in Fülle einreichen, sondern immer mehr auch Institutionen und Organisationen sowie zivile Kräfte, die sich über die sozialen Medien organisieren und für eine Eingabeflut sorgen. Auch ist die Ombudsstelle der Meinung, dass die gesetzlichen Bestimmungen, die auf sie angewendet werden, teilweise überholt sind. Die neuen Online-Gefässe und Sozialen Medien führen zu Mehrfachverwertungen und damit auch zu mehr Beanstandungen nicht nur gegen Sendungen über die «herkömmlichen» Ausstrahlungskanäle. Auch die Frist zur Einreichung von Beanstandungen verfließt angesichts dieser Mehrfach- und Allseitsverwertung zunehmend. Was heisst beispielsweise Einreichung von Beanstandungen innerhalb von 20 Tagen nach der Veröffentlichung gemäss Art. 92 Abs. 2 des Radio- und Fernsehgesetzes, wenn SRF-Sendungen auch Jahre nach der Erstausstrahlung über YouTube abrufbar sind? Und ist es angesichts der Schnelle des Internets mit seiner sofortigen Verbreitung in der ganzen Welt noch zeitgemäss, dass Beanstandungen innerhalb von 40 Tagen mit einem Schlussbericht zu beantworten sind?

Dennoch erachten die Ombudsleute ihre Aufgabe als sinnvoll und spannend. Viele der eingegangenen Beanstandungen treffen nicht nur den Nerv der Zeit, sondern eröffnen auch den Ombudsleuten andere Sichtweisen, denen sie sich mit Interesse öffnen und mit denen sie sich gerne auseinandersetzen.

Ohne die unermüdliche Unterstützung durch die Geschäftsstelle, in allererster Linie durch Denise Looser, wäre die Arbeit in diesem besonderen ersten Jahr der neuen Ombudsleute weder quantitativ noch qualitativ zu bewältigen gewesen. Wir möchten es nicht unterlassen, ihr an dieser Stelle herzlich zu danken. Danken möchten wir auch insgesamt der Geschäftsstelle sowie dem Publikumsrat, der die neuen Ombudsleute in ihrem neuen Weg immer unterstützte, in erster Linie Präsidentin Susanne Hasler, deren Amtszeit Ende 2020 abgelaufen ist. Auch wenn wir den einzelnen Redaktionsleitern physisch bis anhin nicht begegnen konnten, meinen wir, ein gutes und konstruktives Verhältnis zu pflegen und danken auch ihnen für die fast ausnahmslos rechtzeitig eingegangenen redaktionellen Stellungnahmen. Das ist insofern nicht selbstverständlich, als die Verwaltungsfristen für die Ombudsstelle nicht gelten, sodass Beanstandungen auch während der Sommerferien und über die Feiertage fristgemäss behandelt werden müssen – in Wochen also, in denen die Redaktionen ferienbedingt ausgedünnt besetzt sind.

Bleibt der Wunsch nicht nur der Ombudsleute, dass der Pandemie im Jahr 2021 Einhalt geboten werden wird, sodass sich die Ombudsstelle auch den unzähligen Themen, die in den Beanstandungen neben Corona angeschnitten werden, mit der nötigen Sorgfalt annehmen kann.