

Der Zeitungs-Ombudsman: Möglichkeiten und Beschränkungen

Von Dr. Huub Evers; Medienethiker, Publizist und Dozent für Kommunikations- und Medienethik an der Universität Amsterdam und der Fontys Hochschule für Journalistik in Tilburg (Niederlanden)

Anfang Mai 2002, gut eine Woche vor den Parlamentswahlen in den Niederlanden, wurde der charismatische, rechts-populistische Politiker Pim Fortuyn brutal von einem Umwelt-Aktivisten erschossen, wenn er nach einem Rundfunkgespräch das Studio verlassen wollte. Dieser Mordfall rief sehr viel Aufregung hervor. Auch viel Kritik an den Medien. So gab es am Tage nach seinem Tod heftige Empörung, als einige Tageszeitungen ein grosses Bild des Opfers, wo er klar erkennbar abgebildet war, liegend auf der Strasse gerade nach dem Mord, veröffentlichten.

Darauf entspann sich eine Debatte über die Frage, ob die Journalisten sich gegen diesen Politiker ähnlich wie gegen den anderen Spitzenkandidaten benommen haben. Oder war von "Dämonisierung" die Rede gewesen und hatten auch die Medien sich dieses Verfahren zuschulden kommen lassen?

Die Zeitungsombudsleute hatten vollauf mit diesen Fragen zu tun. In ihren Kolumnen erklärten sie dem Publikum, weshalb die Zeitungen dieses entsetzliches Bild trotzdem gross auf der Titelseite veröffentlicht hatten. Und warum die Zeitungen meinen, dass von "Dämonisierung" nicht die Rede gewesen war und dass die Medien nur ihre Informationspflicht erfüllt hatten.

Dieses Beispiel zeigt klar, welche Funktion ein Ombudsman bei einer Zeitung bekleidet. Wie er Anredepunkt ist für Leser, die das Verfahren der Zeitung kritisieren möchten. Wie er auch Anreger der redaktionellen Debatten über ethischen Themen ist. Und wie er den Lesern die ethischen Richtlinien und Abwägungen der Redaktion erklärt.

Auch anlässlich dieses erschütternden Ereignis kam in den Niederlanden eine Debatte über das Verfahren der Presse in Zug. Inwiefern hat der Journalismus sich in den vergangenen Jahrzehnten mit der bestehenden politischen Gesellschaftsordnung identifiziert? Weshalb machen Journalisten anderen Leute die Hölle heiss, indem sie nicht oder kaum bereit sind selbst Rechenschaft über ihr eigenes Verfahren zu geben? Warum ist im Medienbereich so wenig Selbstreflexion und

Selbstkritik spürbar? In den Vorschlägen zur Verbesserung der Medienqualität spielt der Ombudsman immer wieder eine wichtige Rolle. Es gibt mithin genügend Anlass, zu betrachten, welchen Beitrag der Zeitungsombudsman zur Qualitätsverbesserung des Journalismus leisten kann.

"Wenn die Zeitung auch künftig ihre Glaubwürdigkeit behalten will, dan muß sie an erster Stelle ein Produkt von einer guten Qualität liefern. (...) Die Erfahrung zeigt, dass die Zeitung mehr Zuverlässigkeit und Solidität gewinnt, wenn Leser einfach zu den Leuten die miteinander das Produkt herstellen, Zugang haben. (...) Kritische Journalisten müssen sich bei der Ausübung ihres Berufes ständig bewußt sein, dass sie täglich über ihr Produkt in den Kolumnen der Zeitung von kritischen Lesern aufmerksam verfolgt werden. Das ist gesund. Ein offener gegenseitiger Blick kann dafür sorgen, dass die Qualität der Zeitung ständig unter Druck steht; aber auch dass Leute nicht mit unbeantworteten Rückfragen zurückbleiben. Der Ombudsman steht künftig als Ansprechpunkt zur Verfügung für Leser, die das Bedürfnis nach mehr Wechselwirkung mit ihrer Zeitung haben". So schrieb einer der niederländischen Ombudsleute in seiner ersten Kolumne (Provinciale Zeeuwse Courant, 6.3.1995) unmittelbar nach seinem Amtsanfang. Er wolle in der täglichen Praxis ein Verbindungsglied sein zwischen Leser und seiner Zeitung.

Weshalb haben immermehr Tageszeitungen beschlossen, sich einen Ombudsman zu bestellen? Was sind seine wichtigsten Aufgaben? Welche Vorteile bietet ein Ombudsman? Was sagen die Kritiker? In diesem Artikel werden einige Varianten des Ombudsmanns präsentiert und die Erfahrungen aus den Niederlanden beschrieben und diskutiert.

Das Thema Presse-Ombudsman ist in den Niederlanden nicht neu. Seit Anfang der achziger Jahre wurde das Bedürfnis nach einem Ombudsman immer wieder zur Sprache gebracht. Der Presserat (Raad voor

de Journalistiek) und der Journalistenverband haben sich seit vielen Jahren bemüht, einen Ombudsmann auf Nationalebene zu ernennen, so wie z.B. in Schweden. Alle Versuche scheiterten, weil Regierung und Medien sich über die Finanzierung nicht einigen konnten. Seit Anfang der neunziger Jahre haben viele Zeitungen jedoch ihren eigenen Ombudsmann oder Leserredakteur bestellt.

Auch in den Niederlanden ist in steigendem Maße Kritik an den Medien spürbar wegen mangelnder Offenheit und Transparenz und weil es im Medienbereich noch zu wenig Selbstkritik gibt. Diese Zeitungen sind zu der Schlußfolgerung gekommen, dass sie ihre Leser und deren Beschwerden mehr ernst nehmen müssen und dass sie moralisch verpflichtet sind, dem Publikum gegenüber über ihre redaktionelle Überlegungen Rechenschaft abzulegen. Deswegen haben diese Zeitungen einen Ombudsmann oder Leserredakteur. Ein großes Interesse in der Öffentlichkeit gab es aber erst, als "De Volkskrant", eine überregionale Qualitätszeitung, im September 1997 einen Ombudsmann ernannte.

Wie aus dem Vorhergehenden schon einigermaßen deutlich geworden sein mag, gibt es verschiedene Arten von Ombudsleuten. Nach dem schwedischen Modell gibt es den nationalen Presse-Ombudsmann (Jigenius, 1997). Weiter gibt es auch das amerikanische Modell des Zeitungombudsmanns aus eigenem Hause. In Großbritannien haben die überregionalen Zeitungen (The Guardian z.B.) einen Ombudsmann, der nicht zur eigenen Redaktion gehört oder daraus hervorgegangen ist. Zum Schluß gibt es noch die Ombudsstelle, die verbunden ist mit dem Leserschaftsrat, wie sie z.B. in der Schweiz bei der Neuen Luzerner Zeitung besteht.

Der Presse-Ombudsmann in Schweden

In Schweden wurde 1969 das Amt eines Presse-Ombudsmanns eingerichtet. Es waren Bedenken laut geworden, weil der schwedische Presserat (Pressens Opinionsnämnd) eigentlich Staatsanwalt und Richter zugleich war. Deshalb wurde dem Pressens Ombudsmann eine schlichtende Rolle zugewiesen; er sollte als Schiedsrichter und Vermittler zwischen Presse und Publikum auftreten. Das Amt wird von einem Richter oder Redakteur, der jedesmal für eine Periode von drei Jahren ernannt wird, versehen. Der Ombudsmann und sein Büro werden von den Zeitungsverlegern bezahlt.

Man kann sich beim Ombudsmann nur über Veröffentlichungen oder Vorgänge in der Presse beschweren, nicht über Hörfunk und Fernsehen. Nimmt er eine Beschwerde an, so versucht er zuerst zwischen Klager und Zeitung zu vermitteln. In zehn Prozent der Fälle gelingt dies und der Beschwerdeführer bekommt Genugtuung durch Veröffentlichung einer Richtigstellung oder Gegendarstellung. In der übergroßen Mehrheit der Fälle gelingt es ihm nicht, weil die Zeitung jede Mitarbeit verweigert oder weil es sich um eine derartig ernste Beschwerde handelt, dass die Sache mit einer Richtigstellung nicht erledigt werden kann. Dann überprüft der Ombudsmann die Beschwerde und kontrolliert er, ob es sich hier um eine Verletzung der journalistisch-ethischen Regeln handelt. Kann der Zeitung nach seinem Ermessen nichts vorgeworfen werden, so weist er die Beschwerde zurück. Gibt es zwar einen Vorwurf, aber nicht in ernsthaftem Maße, so bleibt es bei einer Rüge. Die Zeitung muß diese Rüge veröffentlichen oder diese Entscheidung beim Presserat anfechten. Übrigens steht auch dem Kläger in diesen beiden Fällen Beschwerde beim Presserat zu.

Handelt es sich um einen ernsthaften Fall, dann leitet der Ombudsmann die Beschwerde weiter an den Presserat. Die Zeitung, die in einem Verfahren beim Presserat unterliegt, muß die Entscheidung veröffentlichen. Nur in den wenigsten Fällen wird dies verweigert. Weiterhin kann der Zeitung vom Presserat eine Geldstrafe auferlegt werden. Auch dem Ombudsmann steht dies zu.

Die Beschwerden, die an den Presse-Ombudsmann geleitet werden, können im großen und ganzen in zwei Kategorien eingeteilt werden. Die Mehrzahl der Beschwerden bezieht sich auf Verletzung der Fairneßregel durch eine falsche, einseitige, parteiische oder verletzende Berichterstattung. Es handelt sich hier um die Richtigstellung falscher oder ungerechter Information mittels einer Rektifizierung oder Gegendarstellung, die, übrigens ohne gesetzliche Grundlage, dem in Deutschland gültigen Gegendarstellungsrecht ähnlich ist. In den übrigen Fällen beziehen sich die Beschwerden auf Verletzung der Privatsphäre. Hier handelt es sich um Klatschgeschichten oder um Namensnennung Verdächtiger oder Verurteilter in Gerichtsberichterstattung ohne triftige Gründe, wie z.B. das Interesse des öffentlichen Wohls.

Die Schwelle beim Ombudsmann ist niedrig, weil das Verfahren schnell abläuft, nicht förmlich ist und außerdem kostenlos ist.

Jedermann kann eine Beschwerde einreichen, man braucht nicht, wie z.B. beim niederländischen Presserat, unmittelbar Beteiligter zu sein. Der schwedische Presse-Ombudsmann hat sich im Laufe der Jahre in dieser Weise eine moralische Autorität erworben, was dazu führt, dass seine Entscheidungen unverkennbar eine bestimmte normierende Wirkung haben.

Der zeitunginterne Ombudsmann

Das Phänomen eines zeitunginternen Presse-Ombudsmanns stammt aus den Vereinigten Staaten, wo in den sechziger Jahren die ersten Zeitungen (unter denen die Washington Post) einen solchen Amtswalter als Gegenmaßnahme zur festgestellten Vertrauenskrise zwischen der Presse und der amerikanischen Öffentlichkeit anstellten. Es handelt sich deshalb um eine Funktion in einem einzigen Presseorgan. Der Ombudsmann hat hier die Aufgabe, Leserbeschwerden zu behandeln und die hauseigenen Journalisten zur Einhaltung allgemeiner journalistischer Standards und interner Redaktionsrichtlinien anzuhalten. Unterdessen haben knapp zehn Prozent der vier- bis fünfhundert größeren amerikanischen Zeitungen ihren eigenen Ombudsmann. Sie sind Mitglied der Organization of Newspaper Ombudsmen (ONO). Auf der Webseite dieser Organisation (<http://www.newsombudsmen.org>) findet sich viel Interessantes über und von den Ombudsleuten.

Übrigens war es bei weitem nicht immer so, dass ein Ombudsmann wegen der Sorge um die Interessen der Leser ernannt wurde; in vielen Fällen handelte es sich vielmehr um das Bemühen der Zeitungen, eine Alternative zum National News Council zu entwickeln. Eigentlich gab es mithin zwei Motive: erstens erhofften die Zeitungen Glaubwürdigkeit gegenüber der Öffentlichkeit zu gewinnen, zweitens konnten sie sich so, unter Berufung auf den eigenen Ombudsmann, leichter der Mitwirkung bei Verfahren vor dem National News Council entziehen.

Meistens handelt es sich beim Zeitungombudsmann um einen zur eigenen Redaktion gehörenden erfahrenen Journalisten, der vom Verleger, Herausgeber und Chefredakteur der Zeitung berufen wird und der ganztägig für diese Tätigkeit freigestellt wird. Teilweise hat er daneben noch andere Aufgaben. Publizistikprofessor Ruß-Mohl (1996, 68) erwähnt z.B., dass bei der Südwestpresse in Ulm ein Ombudsmann ernannt wurde, der aber zugleich

hauptberuflich der oberste Öffentlichkeitsarbeiter des Verlagshauses ist! Ein Ombudsmann, der selber einen Hintergrund im Journalismus und eine langjährige Erfahrung in einer Redaktion hat, dürfte von den Redakteuren und Berichterstatter stärker ernst genommen werden. Einem Außenseiter dürfte eher der Vorwurf gemacht werden, dass er "nicht weiß worüber er spricht".

Der Außenseiter als Ombudsmann

Einige Zeitungen (z.B. The Washington Post in den Vereinigten Staaten und The Guardian in Großbritannien) haben an einem bestimmten Zeitpunkt angefangen, einen Journalisten außerhalb der eigenen Redaktion zu Ombudsmann zu bestellen. Dies geschah vor allem deswegen, um in der Öffentlichkeit den Eindruck einer zu starken Identifikation des Zeitungs-Ombudsmanns mit der eigenen Redaktion und somit der Parteilichkeit zu vermeiden. Außerdem wollte man so seine unabhängige Stellung als Kritiker der Redaktion stärken.

Die Washington Post hat die Gewohnheit, seinem Ombudsmann einen schriftlichen, zeitlich befristeten Arbeitsvertrag zu gewähren, der dessen Stellung für die Vertragsdauer absichert und zugleich seine Aufgaben festlegt. Eine Verlängerung der Frist ist nicht möglich. In dieser Weise bemüht man sich, Bestrebungen zuvorzukommen, dass sich der Ombudsmann mittels einer wohlwollenden Haltung der Redaktion gegenüber, einer ständigen redaktionellen Anstellung zu empfehlen versucht. In seinem Vertrag steht in allgemeinem Wortlaut, dass der Ombudsmann unabhängig ist. In der alltäglichen Praxis befindet er sich was sein Verhältnis zur Redaktion anbelangt, meistens in einer heiklen und undankbaren Position. Bestellt von Chefredakteur und Verleger, steht er einer argwöhnischen Redaktion, die er kritisieren und ermahnen muß, gegenüber. Ein Redakteur einer Zeitung mit einem Ombudsmann außerhalb der Redaktion schrieb einmal in einem Leserbrief: "der Umgang mit einem Ombudsmann ähnelt weitgehend einer Selbstgeißelung. Einigen wenigen bedeutet er ein religiöses Erlebnis, aber der zurechnungsfähigen, vernunftbegabten Mehrheit bereitet er nichts als Schmerz." (Wiedemann 1992, 224) Der Ombudsmann befindet sich nicht nur dann und wann in einer heiklen Lage der Redaktion, sondern auch dem Verleger gegenüber. Dies kann leicht zu einem Konflikt

führen, weil von ihm Loyalität der Zeitung gegenüber gefordert wird, er selber in erster Instanz den Lesern gegenüber loyal sein will. Deshalb schreibt Wiedemann (1992, 224), dass ein Ombudsmann nicht nur über Fachkompetenz, sondern auch über Charakterstärke und ein zähes Durchhaltevermögen verfügen muß. Seine Hauptaufgabe ist die Behandlung von schriftlichen und telefonischen Leserbeschwerden. Er kann aber auch aus eigener Initiative Nachforschungen über die Korrektheit einer Berichterstattung und die Seriosität der Informationsquellen anstellen. Meistens veröffentlicht er wöchentlich eine Kolumne, in der er öffentlich Kritik an der eigenen Zeitung üben kann. Wird eine Klage eingereicht, die ein Gerichtsverfahren nach sich ziehen könnte, so muß der Ombudsmann die Beschwerde sogleich an den Justitiar der Zeitung weiterreichen und jedwede Behandlung der Angelegenheit vermeiden, um im Falle eines anschließenden Prozesses jede Verschlechterung der Beweislage zu Lasten der Zeitung zu verhindern.

Die Ombudstelle in der Schweiz

Eine Variante des Ombudsmanns außerhalb der Zeitung findet sich in der Schweiz, wo nach einer Zusammenlegung bei der Neue Luzerner Zeitung seit Anfang 1996 ein Leserschaftsrat tätig ist, der als Ombudsstelle Beschwerden entgegennimmt und auch von sich aus als kritischer Beobachter tätig werden kann. Redaktion und Chefredakteur baten einen Medienexperten außerhalb der Zeitung das Amt des Ombudsmanns zu versehen, aber dieser wollte das nur als Teil eines Kollektivs. Sein Argument dafür waren die Eigenarten der Kantone, die ein bestimmter Grad von Ortskenntnis voraussetzten. Das könne er allein nicht erfüllen. Mit Zustimmung der Zeitung bildete er deshalb um sich herum einen ehrenamtlichen siebenköpfigen Leserschaftsrat von Lesern statt Medienprofis: Männer und Frauen aus verschiedene Altersgruppen und aus sechs Kantone. Weiter sollten dabei die Bereichen Politik, Kultur, Sport und Wirtschaft vertreten sein. Der Rat wird jedesmal für eine Periode von zwei Jahren ernannt. Die meisten Rückfragen und Beschwerden der Leser werden vom Präsidenten des Leserschaftsrates selber behandelt, mit oder ohne Rückfragen in der Redaktion. Zweimonatlich werden heikle Themen im Plenum diskutiert. Jeden Monat erscheint eine

Kolumne, in der ein Ratsmitglied kritisch Stellung nimmt. Inzwischen hat der Inhalt einer dieser Kolumnen dazu geführt, dass ein Ratsmitglied gekündigt hat, weil der Chefredakteur die kritischen Anmerkungen öffentlich diskreditierte.

Weshalb ein Ombudsmann?

Zurück zu den Niederlanden. Wie schon erwähnt haben einige Zeitungen ihren Ombudsmann oder Leserredakteur selbst bestellt. Ein Ombudsmann hat ein Statut zur Gewährleistung seiner Unabhängigkeit, ein Leserredakteur nicht, weil er ein ordentliches Redaktionsmitglied ist. Trotzdem gibt es kaum einen Unterschied in ihren Aufgaben. Welche sind die Hauptaufgaben eines Ombudsmanns? Und weshalb entschließen sich die Zeitungen zu der Anstellung eines Ombudsmanns (Buijs, 2001)? Ein wichtiger Grund ist ohne Zweifel der Wunsch, die Kommunikation zwischen Zeitung und Leser und somit zugleich die Qualität und Sorgfalt der Zeitung zu verbessern. Außerdem möchte man ein tieferes Verständnis bekommen für Beschwerden und Fragen der Leser. Man will die Leser ernst nehmen. Was halten diese von ihre Zeitung? Welche Anmerkungen haben sie? Dieses Motiv spielte bei einigen Zeitungen nach folgenreichen Zusammenlegungen eine wichtige Rolle. Hier ist die Funktion des Ombudsmanns in hohem Maße die eines Blitzableiters. Der Unmut der Leser, die das Gefühl haben, dass sie ihre vertraute Zeitung verloren haben, kann kanalisiert werden durch die Telefonsprechstunde des Ombudsmanns. Der nächste und damit zusammenhängende Grund ist die Einsicht, dass im Medienbereich wie in anderen Wirtschaftszweigen ein gutes Beschwerdeverfahren zur Qualitätsverbesserung beiträgt. Die Redaktion einer Zeitung wird von vielen Lesern als eine undurchdringliche Bastion betrachtet. Kritik einstecken und Bemerkungen der Leser ernst nehmen ist nicht die starke Seite der Journalisten. "Zeitungsleute reagieren sehr, sehr empfindlich gegenüber interne Kritik, und diese Abwehrhaltung steigert sich nochmals, wenn solche Analysen im eigenen Blatt gedruckt werden", meinte der Ombudsmann der Washington Post (zitiert von Ruß-Mohl, 1994, 172). Durch den Ombudsmann bekommt der Leser einen leicht erreichbaren Ansprechpartner. Zudem erhofft man sich, dass die Berichterstatter sorgfältiger werden, wenn sie wissen, dass es jemanden gibt, der Fehler an

den Pranger stellt. Außerdem erwartet man, dass ein Ombudsmann, der die Leserbeschwerden ernst nimmt und adäquat auf Kritik reagiert, damit den Leser von einer Klage beim Presserat oder vor Gericht abhält. Seinerzeit liefen einige Prozesse und die Verlage meinten, dass diese vielleicht zu vermeiden gewesen wären, wenn man auf Beschwerden der Leser besser reagiert hätte.

Hauptaufgaben

Die erste Hauptaufgabe ist es, gute Beziehungen zu den Lesern zu pflegen. Der Ombudsmann beantwortet Rückfragen und erklärt den Lesern, wie und weshalb etwas schiefgehen konnte und leistet Abbitte im Namen der Zeitung. Dann ist er der Kritiker im eigenen Hause. Er leitet Bemerkungen und Beschwerden an die Redaktion weiter und untersucht Probleme durch Gespräche mit den Beteiligten. Er berichtet über seine Ergebnisse in hausinternen Memoranden. Es dürfte klar sein, dass der Inhalt seiner Memoranden zum größten Teil Feststellungen und Schlußfolgerungen enthält, die sich die Journalisten zu Herzen nehmen können. Eine dritte Aufgabe ist das Schreiben einer wöchentlichen Kolumne in seiner Zeitung. Darin kommentiert er wichtige Beschwerden oder Bemerkungen, die von vielen Lesern gemacht wurden. Was offensichtlich vielen beschäftigt hat, wird von ihm erörtert. Er kann diese Gelegenheit benutzen um seinen Lesern zu erklären, welche Regel und Gesetzmäßigkeiten bei der Herstellung einer tagesfrischen Zeitung eine Rolle spielen. Er kann sich dabei an aktuellen Debatten im Medienbereich orientieren, besonders im Bereich der Ethik des Journalismus. Ruß-Mohl (1994, 170) faßt wie folgt zusammen: Ombudsleute "fungieren als Mittler und Schlichter zwischen tatsächlichen oder vermeinten 'Opfern' der Berichterstattung und der Redaktion; mitunter betätigen sie sich aber auch von sich aus als Mahner und Zuchtmeister, die journalistische Fehlleistungen aufgreifen und korrigieren."

Worüber beschweren sich die Leser und welcher Art sind ihre Bemerkungen? Viel Beschwerden haben Bezug auf tatsächliche oder vermeinte Einseitigkeit der Berichterstattung. Die Leser meinen, dass Journalisten sich manchmal zu stark auf eine Quelle verlassen und sich zumindest scheinbar nicht nachzuprüfen bemühen, ob auch tatsächlich stimmt, was gesagt worden sein soll. Dies trifft um so mehr zu, wo eine

anonyme Quelle benutzt worden ist. Auch wird den Redakteuren oft vorgeworfen, sie seien voreingenommen oder nicht sachverständig. Bisweilen wird der Vorwurf erhoben, es fehle die Redaktion an Momenten der Reflexion; es werde zu wenig nachgedacht, es werde zu schnell und mit zu wenig Tiefgang vorgegangen, und das führe zu Oberflächlichkeit und Vorhersagbarkeit in den Texten. Viel Leser sind der Meinung, die Bereitschaft der Redaktion Fehler richtigzustellen, könnte großzügiger sein.

Außerdem wird viel geklagt über Sprachgebrauch und Schreibstil, Sprachfehler und falsch buchstabierte Namen sowie über beleidigende oder falsche Schlagzeilen, die die Ladung nicht decken. Das alles heißt, man zweifelt an der Qualität der journalistischen Arbeit.

Ferner meinen manche Leute, sie seien nach einem Pressegespräch falsch zitiert worden oder der Journalist sei seinem Versprechen nicht nachgekommen.

Regelmäßig beschweren Leser sich, weil sie veröffentlichte Bilder, besonders auf der Titelseite, für geschmacklos halten. Sehe auch den Anfang dieses Artikels.

Wie schon erwähnt, bekommt der Ombudsmann auch Rückfragen zu Richtlinien der Redaktion, z.B. über die Grenzen in der Berichterstattung bei Gewalttaten oder über die Frage, ob der Journalist in einem Pressegespräch jemanden in Schutz nehmen müsse, falls er gefährliche Aussagen macht.

Unabhängigkeit

Sehr wichtig in einer Betrachtung des Amtes eines Zeitungsombudsmanns ist die Frage der Unabhängigkeit: Wieviel Spielraum hat er, um seinen eigenen Weg gehen zu können? Meistens wird ein Ombudsmann von der Verlagsspitze ernannt und ist er auch nur ihr gegenüber Verantwortung schuldig. Seine Handlungsfreiheit und Unabhängigkeit sind niedergelegt in einer mündlichen Abmachung oder in einem Statut.

In einem solchem Statut steht u.a., dass die Zeitungsredakteuren dem Ombudsmann jede Auskunft erteilen müssen, die er braucht um seine Aufgaben gut erledigen zu können. Keiner hat die Befugnis, dem Ombudsmann Aufträge zu geben und keiner darf etwas ändern in seiner Kolumne. Der Direktor und der Chefredakteur brauchen den Empfehlungen des Ombudsmanns zwar nicht Folge zu leisten, sie müssen aber bei Ablehnung begründen, weshalb sie den Ombudsmann in seiner Kritik nicht zustimmen.

Das Statut des Ombudsmanns kann zu merkwürdigen Konsequenzen führen. So hat sich etwa 1995 ein Leser mit einer Beschwerde gegen den Ombudsmann einer Regionalzeitung an den niederländischen Presserat gewandt. Der Leser hatte einen Brief an die Zeitung geschickt, bestimmt für die Rubrik der Leserbriefe, aber die Zeitung hatte sich geweigert, den Brief zu veröffentlichen. Darauf hatte er sich an den Ombudsmann der Zeitung gewandt. Der hatte ihm erklärt, wie die Zeitung mit Leserbriefen vorgehe. In seiner wöchentlichen Kolumne war der Ombudsmann auf die Sache eingegangen und hatte den Umgang mit Leserbriefe nochmal erklärt. Der Leser aber meinte, dass er zum zweiten Mal nicht ernst genommen worden sei und wandte sich an den Presserat. Die Zeitung erklärte, der Ombudsmann habe keinen journalistischen Status, er arbeite nicht unter der Verantwortung der Redaktion, sondern habe ein eigenes Statut. Der Rat war der gleichen Auffassung: der Chefredakteur habe keine Verantwortung für die Kolumne des Ombudsmanns und deshalb kann der Presserat in diesem Fall nicht urteilen (<http://www.rvdj.nl/zoekfr.html>).

Im Statut gibt es meistens auch die Vereinbarung, dass sich der Ombudsmann in bestimmten Angelegenheiten nicht einmischen darf. Im Sommer 1998 veröffentlichte der Volkskrant eine Kolumne zu den Gay Games in Amsterdam. Der Kolumnist schrieb, wie er sich über das provokative und aufsehenerregende Benehmen der Homosexuellen und Travestiten zu Tode geärgert habe. Er schrieb, es sei merkwürdig, dass nur wenige einen Zusammenhang sehen zwischen dem Aufschwung einer dekadenten hedonistischen Kultur, in der das schamlose Präsentieren des Geschlechtsorgans das höchste Gut sei, und der Kinderporno-Affäre, die seinerzeit in den Niederlanden lief.

Die Zeitung bekam hunderte von empörten Anrufen und Leserbriefen. Die Leser behaupteten, sie seien verletzt und schockiert, die Kolumne sei eine Beleidigung und Diskriminierung.

In seiner wöchentlichen Kolumne (22.8.1998) schrieb der Ombudsmann, dass am Anfang seiner Arbeit vereinbart worden sei, dass er kein Urteil abgebe über den Inhalt von Kolumnen und Kommentaren in der Zeitung, wohl aber die Art und Weise kommentieren dürfe, wie die Redaktion nach der Veröffentlichung einer Kolumne reagiert. In diesem Fall meinte er, die Zeitung hätte sich

früher um die entstandenen Aufregungen kümmern müssen. Die Redaktion habe den Nachrichtenwert der Kolumne nicht rechtzeitig gespürt und nicht hinreichend reagiert, als daraus eine Meldung wurde. Sie habe außerdem kein Gespür für die große Empörung bei sehr vielen Lesern gehabt.

Was geschieht aber, wenn es in der wöchentlichen Kolumne des Ombudsmanns eine Stellungnahme gibt, die nicht mit der Ansicht der Chefredaktion über die Handlungsweise der Zeitung oder einen Artikel übereinstimmt? Ein Beratungsausschuß gab einmal das Urteil ab, der Ombudsmann der Regionalzeitung "Haarlems Dagblad" hätte seine Kritik "besser im eigenen Hause zur Sprache bringen können".

Ein zweites und sehr aufsehenerregendes Beispiel gab es im Februar 1998. Willem Alexander, der älteste Sohn der Königin Beatrix und Thronfolger in den Niederlanden, wurde in einer Story auf der Titelseite der Volkskrant (10.2.1998) "Judas, Saboteur und Feigling" genannt. Samaranch, der Präsident des Internationalen Olympischen Komitees, wollte einen zweiten Niederländer in seinem Komitee. Der Kronprinz wurde empfohlen, aber es gab auch anderen Kandidaten, z. B. den Vorsitzenden des Niederländischen Olympischen Komitees. Dessen Kandidatur wurde von den Sportverbänden unterstützt, aber er hatte das Nachsehen. Der Kronprinz aber ist Schirmherr des Niederländischen Olympischen Komitees und hatte seinerzeit bestätigt, er werde daher nicht mehr für das Internationale Olympische Komitee kandidieren.

In einem Telefongespräch mit einem Volkskrantjournalisten äußerte der Vorsitzende seine Enttäuschung, dass der Kronprinz doch kandidierte. Seine Aussagen führten zu dieser aufsehenerregenden Story. Zu diesem Fall gibt es mehrere Aspekte. Der Journalist und der Vorsitzende waren gute Bekannte. Der Vorsitzende behauptete, er habe nicht gewußt, dass es sich um ein Interview handelte. Außerdem habe der Journalist ihm Worte in den Mund gelegt. Der Volkskrant-Ombudsmann meinte, die Zeitung sei in einem unbedachten Augenblick mit der Veröffentlichung einiger Aussagen doch zu weit gegangen. Der Journalist habe dem Vorsitzenden zu nahe gestanden und außerdem sei von den beiden bekannt, dass sie die Idee des Kronprinzen im Internationalen Olympischen Komitees lächerlich fanden.

Später gab es zu dieser Geschichte einen Prozeß. Der Rechtsanwalt der Zeitung war keinesfalls mit der Meinung des Ombudsmanns einverstanden, dass die Zeitung zu weit gegangen sei. Vor Gericht kritisierte er den Ombudsmann und seine Kolumne scharf!

Kritische Bemerkungen

Führt nun das Ernennen eines Ombudsmanns zu einem besseren Kontakt zwischen Zeitung und Lesern, zu einer wachsenden Offenheit im Redaktionsbüro und zu einem erhöhten Grad von Selbstkritik der Journalisten? Gewisse Leute meinen, dass das Phänomen eines Ombudsmanns wohl eine entgegengesetzte Wirkung haben könnte: nicht die so sehr erhoffte Offenheit und Transparenz in der Redaktion und ein verantwortungsbewußteres Verhalten der Journalisten, sondern im Gegenteil eine größere Isolierung, weil der Ombudsmann die Redakteure gegen die Außenwelt abschirme. Der Ombudsmann werde so zum Alibi und Blitzableiter: der Journalist und Redakteur brauche nicht mehr selber einem Leser Rede und Antwort zu stehen und dessen Beschwerde einzunehmen. Er könne schwierige Fragen am Telefon einfach weiterleiten "zu unserem Ombudsmann, der ja da ist für diese Sachen". Auch Ruß-Mohl (1994, 173) nennt diese prinzipiellen kritischen Haupteinwände gegen Ombudsleute: sie verneblen die hierarchischen Zuordnungen in der Redaktion und sie schnitten die Redakteure und Reporter vom direkten Kontakt zu ihrem Publikum ab. Andere Kritiker meinen, dass man das Ernennen eines Ombudsmanns auch als einen Public Relations-Akt des Verlagshauses und als reinen Eigennutz der Zeitung sehen könne, nämlich als eine Maßnahme um die Zahl der Prozeßverfahren vor Gericht und Presserat auf ein Minimum zu beschränken. Weit verbreitet ist auch die Frage, ob ein Ombudsmann mehr tun kann als immer wieder Fehlschläge zu bedauern und zu erklären, wie es dazu kommen konnte, und zu versprechen, sofern möglich, dass es nie wieder passieren werde. Wie kann eine Zeitung verwirklichen, dass solche Dinge die bedauerte Ereignisse künftig wirklich nie wieder passieren? Leser schrieben dem

Volkskrant-Ombudsmann: "In ihre Kolumne stellen sie immer wieder Fehler fest, aber sie schlagen keine strukturellen Änderungen vor, damit es keine Wiederholungen geben kann. Man kann vieles behaupten, aber man spürt nicht an der Zeitung, dass die Redaktion sich etwas zu Herzen nimmt. Die Redakteure sind sehr zufrieden mit der Situation, denn der Ombudsmann fängt die Schläge ab!"

Im niederländischen Zeitungsbereich ist in den letzten Jahren eine Tendenz spürbar, den Ombudsmann oder Leserredakteur an der Marketingabteilung zu verbinden und ihm Aufgaben zu verleihen, die mehr mit Abonentenservice und Leserbindung zu tun haben als mit der Hauptaufgabe des Ombudsmanns: funktionieren als Kritiker und Gewissen im eigenen Hause .

Zum Schluß

Trotz dieser kritischen Bemerkungen meine ich dennoch das Fazit ziehen zu können, dass das Phänomen des Ombudsmanns einen günstigen Einfluß auf die Bereitschaft der Zeitungen und der Journalisten hat, auf Rückfragen und Bemerkungen der Leser zu hören und Beschwerden ernst zu nehmen. Die Zeitung hat für das Publikum eine Adresse bekommen, an die man sich täglich wenden kann und von der man sich ernst genommen fühlt. Die wöchentliche Kolumne vermittelt dem Publikum mehr Verständnis dafür, wie eine Zeitung gemacht wird und was dabei täglich abzuwägen ist. Das heißt mehr Einsicht und mehr Debatte zum Thema Ethik im Journalismus. In der Welt des Hörfunks und Fernsehens ist kaum von Ombudsleuten die Rede. Nur bei NBC in New York gibt es einen Ombudsmann. Auch in den Niederlanden überlegt man schon seit einigen Jahren, ob es hier nicht so etwas wie eine Ombudsstelle oder "Ombudsaktivitäten" geben müßte, aber bisher bleibt es bei den schönen Absichten. Trotzdem müsse auch hier von den Redakteuren und Redaktionsleitern ernsthafter auf das Publikum gehört werden. Beschwerden und ethische Fragen im Medienbereich beschränken sich nicht auf Zeitungen. Auch in den Rundfunk- und Fernsehhäusern bräuchte man einen Ombudsmann als hauseigenen Kritiker.

Literatur:

- Buijs, K. (2001). Windhozen van verbijstering. De lezersredacteur als ombudsman. In J. Divendal, (red.)(2001). De lastige lezer. Prikkelende beschouwingen over de relatie tussen journalistiek en publiek (S. 166-176). Utrecht: Het Spectrum.
- Evers, H. (1999). Der Presse-Ombudsmann. Erfahrungen in den Niederlanden und anderen Ländern. In: Communicatio Socialis 32 (1999) 4, S. 384-396.
- Evers, H. (2002). Media-ethiek, morele dilemma's in journalistiek, communicatie en reclame (Medienethik, moralische Dilemmas in Journalismus, Öffentlichkeitsarbeit und Werbung). Groningen: Martinus Nijhoff.
- Jigenius, P.-A. (1997). Media accountability in Sweden: the Swedish press ombudsman and press council. In: Organising Media Accountability. Maastricht: European Journalism Center, www.ejc.nl/hp/mas/jigenius.html
- Jimenez, R. (1997). Media accountability in Spain: the Spanish press ombudsman. In: Organising Media Accountability. Maastricht: European Journalism Center, www.ejc.nl/hp/mas/jimenez.html
- Ruß-Mohl, S. (1994). Der I-Faktor. Qualitätssicherung im amerikanischen Journalismus - Modell für Europa? Zürich: Edition Interfrom, S. 170-174.
- Ruß-Mohl, S. (1996). Kritisches Gewissen. In: Journalist 5/96, S. 68-69
- Voorhoof, D. und Baert, J. (1983-1984). De ombudsman van de Zweedse pers. In Communicatie 12 (1983-1984) 4, S. 12-16.
- Wiedemann, V. (1992). Freiwillige Selbstkontrolle der Presse: eine Länderübergreifende Untersuchung. Gütersloh: Verlag Bertelsmann Stiftung, S. 221-231

Der Autor:

Dr. Huub Evers (H.Evers@fontys.nl) ist Medienethiker, Publizist und Dozent für Kommunikations- und Medienethik an der Universität Amsterdam und der Fontys Hochschule für Journalistik in Tilburg, den Niederlanden.