

ZWEITES DEUTSCHES FERNSEHEN

Mainz, 25.02.2014

Anstalt des öffentlichen Rechts

FERNSEHRAT

DER VORSITZENDE

**Verfahrensgrundsätze zur Behandlung von  
Programmbeschwerden gem. § 21 Abs. 2 ZDF-Satzung**

Anlage zur Vorlage FR 06/14

**Auszug aus der ZDF-Satzung vom 02. April 1962 in der Fassung des  
Änderungsbeschlusses des Fernsehrates vom 09. Dezember 2011**

**§ 21  
Beschwerdeordnung**

(1) Programmbeschwerden, in denen die Verletzung von Programmgrundsätzen behauptet wird, sind vom Intendanten innerhalb angemessener Zeit schriftlich zu beantworten.

(2) Werden Programmbeschwerden, in denen die Verletzung von Programmgrundsätzen behauptet wird, unmittelbar und ausdrücklich an den Fernsehrat oder dessen Vorsitzenden gerichtet, sind sie dem Intendanten zur Stellungnahme gegenüber dem Beschwerdeführer zuzuleiten. Der Vorsitzende des Fernsehrates teilt dem Beschwerdeführer die Weiterleitung der Beschwerde an den Intendanten mit und übersendet ihm die Beschwerdeordnung des ZDF. Die Beantwortung der Programmbeschwerde durch den Intendanten soll innerhalb eines Monats nach Eingang der Beschwerde beim Intendanten erfolgen. Der Intendant unterrichtet den Vorsitzenden des Fernsehrates nach erfolgter Stellungnahme über deren Inhalt. Der Intendant informiert den Beschwerdeführer über die Unterrichtung des Vorsitzenden des Fernsehrates. Programmbeschwerden nach Satz 1 müssen dem Fernsehrat oder dessen Vorsitzenden unverzüglich, spätestens innerhalb von zwei Monaten nach Ausstrahlung der Sendung zugehen.

(3) Ist der Beschwerdeführer mit der Antwort des Intendanten nicht zufrieden und fordert er innerhalb eines Monats nach Zugang des Schreibens des Intendanten eine Behandlung seiner Beschwerde im Fernsehrat, so leitet der Vorsitzende des Fernsehrates diese an den zuständigen Programmausschuss des Fernsehrates als Beschwerdeausschuss weiter. Die Mitglieder des zuständigen Beschwerdeausschusses erhalten - soweit erforderlich - eine Stellungnahme des Intendanten, in der er sein Ausgangsschreiben erläutert. Das beanstandete Angebot steht ihnen zur Verfügung. Nach Behandlung der Beschwerde legt der Beschwerdeausschuss das Ergebnis dem Fernsehrat in Form einer Beschlussempfehlung für die nächste Sitzung vor. Der Beschwerdeführer ist nach erfolgter Behandlung seiner Beschwerde durch den Fernsehrat über den Ausgang des Verfahrens schriftlich zu unterrichten.

(4) Der Vorsitzende berichtet in jeder Sitzung des Fernsehrates über Anzahl und Inhalt von Beschwerden gemäß Absatz 2 sowie sonstiger Eingaben mit Programmbezug, die an den Fernsehrat gerichtet sind.

## **Verfahrensgrundsätze zur Behandlung von Programmbeschwerden gem. § 21 Abs. 2 ZDF-Satzung**

Der Fernsehrat versteht sich als Anwalt der Zuschauerinnen und Zuschauer. Er begrüßt deshalb ihre Rückmeldungen zum Programm und wertet die Anregungen und die Kritik aus. Der Fernsehrat setzt sich insbesondere mit jeder Form der Programmkritik auseinander. Von allgemeinem Missfallen oder Kritik zu unterscheiden ist dabei die förmliche Programmbeschwerde gem. § 21 Abs. 2 ZDF-Satzung, die ausdrücklich rügt, dass eine Sendung des ZDF gegen die Programmgrundsätze verstoßen habe. Diese ausdrücklich an den Fernsehrat gerichteten Programmbeschwerden behandelt der Fernsehrat in einem förmlichen Beschwerdeverfahren, für das die nachfolgenden Grundsätze gelten:

### **I. Voraussetzungen zur Eröffnung des förmlichen Beschwerdeverfahrens**

Folgende formale und inhaltliche Kriterien beschreiben die Voraussetzungen, unter denen das Verfahren der förmlichen Programmbeschwerde gem. § 21 Abs. 2 ZDF-Satzung eröffnet ist. Liegen diese nicht vor, erfolgt die Behandlung als einfache Beschwerde oder sonstige Eingabe.

**Formal** setzt das Beschwerdeverfahren voraus, dass

- der Absender der Beschwerde klar identifizierbar ist
- sich die Beschwerde erkennbar an den Fernsehrat richtet und nicht an andere Stellen im ZDF oder außerhalb des ZDF
- die Schriftform gewahrt wird. Bei elektronisch übermittelten Beschwerden ist die Schriftform gewahrt, wenn der Urheber und dessen Postanschrift ersichtlich sind und das im Internet für elektronische Beschwerden zur Verfügung gestellte Formular verwendet wird (elektronischer Ersatz der Unterschrift). Das Formular muss korrekt und vollständig ausgefüllt sein.

**Inhaltlich** setzt das Beschwerdeverfahren voraus, dass

- der Inhalt der Beschwerde klar und eindeutig ist
- die Beschwerde einen Bezug zu einer konkreten Sendung oder einem konkreten Telemedienangebot angibt
- ein bereits ausgestrahltes Programm / veröffentlichtes Telemedienangebot betroffen ist
- ein Verstoß gegen für das ZDF geltende Programmgrundsätze direkt oder indirekt vorgetragen wird und der vorgetragene Verstoß begründet wird
- der Inhalt keinen Straftatbestand erfüllt, insbesondere keinen beleidigenden, erpresserischen oder nötigenden Charakter hat
- der Inhalt nicht bereits in einer früheren Beschwerde vorgebracht wurde, die der Fernsehrat zurückgewiesen hat
- nicht erkennbar missbräuchlich das Instrument der Programmbeschwerde zur Verfolgung anderer Zwecke als der Feststellung der Verletzung von Programmgrundsätzen (§ 21 Abs. 2 ZDF-Satzung) eingesetzt wird.

## **II. Mehrfach- bzw. Massenbeschwerden**

Mehrfach- und Massenbeschwerden werden wie folgt behandelt:

- Mehrfachbeschwerden sind Eingaben mit demselben Anliegen, die individuell abgefasst sind. Massenbeschwerden sind Eingaben in größerer Zahl mit demselben Anliegen, deren Text ganz oder im Wesentlichen übereinstimmt.
- Bei Mehrfach- und Massenbeschwerden wird eine Beschwerde als Leitbeschwerde für die Bearbeitung geführt. Über die Anwendung dieses Verfahrens entscheidet der Vorsitzende des Fernsehrates.
- Die übrigen eingehenden einzelnen Beschwerden werden nur noch gesammelt und zahlenmäßig erfasst. Der Fernsehrat erhält einen Hinweis, dass noch eine Anzahl X gleichgearteter Beschwerden eingegangen ist.
- Nach Abschluss des Verfahrens sind alle Petenten über den Ausgang des Verfahrens zu informieren.

### III. Tenorierung

Zur Tenorierung der Entscheidung bei Programmbeschwerden sind die folgende Standardformulierungen zu verwenden, um innerhalb der abgestuften Alternativen „Stattgabe“ und „Zurückweisung“ zu differenzieren:

**Alt. 1. Feststellung eines Verstoßes** gegen Programmgrundsätze (Stattgabe der Beschwerde) **plus Ausstrahlung der Beanstandung** (§ 5 Abs. 7 ZDF-Satzung; Voraussetzungen: Rechtsverstoß, Beanstandung und Verlangen des Fernsehrates)

Beispiel:

*Der Fernsehrat gibt entsprechend der Empfehlung des Programmausschusses ... in seiner Funktion als Beschwerdeausschuss gemäß § 21 Absatz 3 ZDF-Satzung der Programmbeschwerde von ... zur Sendung ... vom ... statt.*

*Der Fernsehrat stellt fest, dass gegen .... (Richtlinie, Programmgrundsatz) verstoßen wurde und verlangt die Ausstrahlung der Beanstandung gem. § 5 Abs. 7 ZDF-Satzung.*

**Alt. 2. Feststellung eines Verstoßes** gegen Programmgrundsätze (Stattgabe der Beschwerde)

a) mit Zusatz (abnehmender Verbindlichkeitsgrad)

- Erwartung an das Haus
- Empfehlung, Anregung, Hinweis
- Bewertung, Kritik

Beispiel:

*Der Fernsehrat gibt entsprechend der Empfehlung des Programmausschusses ... in seiner Funktion als Beschwerdeausschuss gemäß § 21 Absatz 3 ZDF-Satzung der Programmbeschwerde von ... zur Sendung ... vom ... statt.*

*Der Fernsehrat stellt fest, dass gegen ....(Richtlinie, Programmgrundsatz) verstoßen wurde.*

*Er erwartet / geht davon aus, dass...*

*Er regt an / empfiehlt, ...*

*Er hält den Beitrag für misslungen / nicht geglückt, weil ...*

b) ohne Zusatz

Beispiel:

*Der Fernsehrat gibt entsprechend der Empfehlung des Programmausschusses ... in seiner Funktion als Beschwerdeausschuss gemäß § 21 Absatz 3 ZDF-Satzung der Programmbeschwerde von ... zur Sendung ... vom ... statt.*

*Der Fernsehrat stellt fest, dass gegen ....(Richtlinie, Programmgrundsatz) verstoßen wurde.*

### **Alt. 3. Zurückweisung der Beschwerde**

a) mit Zusatz (abnehmender Verbindlichkeitsgrad)

- Erwartung an das Haus
- Empfehlung, Anregung, Hinweis
- Bewertung, Kritik (z.B. Beitrag misslungen)

Beispiel:

*Der Fernsehrat weist entsprechend der Empfehlung des Programmausschusses ... in seiner Funktion als Beschwerdeausschuss gemäß § 21 Absatz 3 ZDF-Satzung die Programmbeschwerde von ... vom ... zur Sendung vom ... als unbegründet zurück.*

*Der Fernsehrat hat keinen Verstoß gegen die für das ZDF geltenden Rechtsvorschriften festgestellt.*

*Er erwartet jedoch / geht jedoch davon aus, dass ...*

*Er regt jedoch an / empfiehlt jedoch, dass...*

*Er hält den Beitrag jedoch für misslungen / nicht geglückt, weil ...*

b) ohne Zusatz

Beispiel:

*Der Fernsehrat weist entsprechend der Empfehlung des Programmausschusses ... in seiner Funktion als Beschwerdeausschuss gemäß § 21 Absatz 3 ZDF-Satzung die Programmbeschwerde von ... vom ... zur Sendung vom ... als unbegründet zurück.*

*Der Fernsehrat hat keinen Verstoß gegen die für das ZDF geltenden Rechtsvorschriften festgestellt.*

In den Fällen Alt. 2 a) und Alt. 3 a) wird dem Beschwerdeführer die Tenorierung einschließlich der zusätzlichen Anmerkungen mitgeteilt. Darüber hinaus erhält der Petent eine kurze Begründung, soweit nach dem Beratungsverlauf gegeben.

#### **IV. Berichterstatter**

Die/Der Vorsitzende jedes Programmausschusses bestimmt in jeder Sitzung je zwei Berichterstatter, die sich zur nächsten Sitzung mit den jeweils zu beratenden Programmbeschwerden besonders intensiv befassen sowie standardisierte Voten und eine kurze Begründung für den Beschwerdeführer vorbereiten, die sie dem Ausschuss dann vortragen. Der Ausschuss berät diese und beschließt ein Votum, das der Vorsitzende des Ausschusses in der nächsten Plenumsitzung dem Fernsehrat empfehlen kann.