

Bescheid

Die Kommunikationsbehörde Austria (KommAustria) hat durch Senat I, bestehend aus dem Vorsitzenden Mag. Michael Ogris als Senatsvorsitzenden sowie den Mitgliedern Dr. Susanne Lackner und Mag. Michael Truppe, über die Beschwerde der ÖBB-Holding AG gegen den Österreichischen Rundfunk wegen Verletzung des ORF-Gesetzes, wie folgt entschieden:

I. Spruch

1. Der Beschwerde der ÖBB-Holding AG, 1100 Wien, Wienerbergstraße 11, vertreten durch Lansky, Ganzger + partner Rechtsanwälte GmbH, 1010 Wien, Rotenturmstraße 29/9, wird gemäß §§ 35, 36 Abs. 1 Z 1 lit. c iVm § 37 Abs. 1 ORF-Gesetz (ORF-G), BGBl. Nr. 379/1984 idF BGBl. I Nr. 15/2012, Folge gegeben und es wird festgestellt, dass der **Österreichische Rundfunk**, vertreten durch Dr. Ulrike Schmid, p.A. Österreichischer Rundfunk, 1136 Wien, Würzburggasse 30, durch die Ausstrahlung eines Berichts über Beschwerden von ÖBB-Kunden im Rahmen der Sendung „Konkret“ am 26.09.2011 gegen 18:30 Uhr im Fernsehprogramm ORF 2 die Bestimmungen des § 4 Abs. 5 Z 1 iVm § 10 Abs. 5 ORF-G dadurch verletzt hat, dass der ÖBB-Holding AG im Rahmen des Berichts keine ausreichende Gelegenheit zur Stellungnahme zu den gegen sie gerichteten Vorwürfen gegeben wurde und der Österreichische Rundfunk durch die Abmoderation in der genannten Sendung die Bestimmungen des § 4 Abs. 5 Z 3 ORF-G dadurch verletzt hat, dass die abgegebene Stellungnahme der ÖBB-Holding AG objektiv unrichtig dargestellt wurde.

2. Dem **Österreichischen Rundfunk** wird gemäß § 37 Abs. 4 ORF-G aufgetragen, den Spruchpunkt 1. innerhalb von sechs Wochen ab Rechtskraft dieses Bescheides an einem Werktag im Fernsehprogramm ORF 2 in der gegen 18:30 Uhr ausgestrahlten Sendung „Konkret“ in folgender Weise durch Verlesung zu veröffentlichen:

„Die KommAustria hat aufgrund einer Beschwerde der ÖBB-Holding AG Folgendes festgestellt: Der ORF hat im Rahmen der Sendung „Konkret“ am 26.09.2011 gegen 18:30 Uhr im Fernsehprogramm ORF 2 einen Bericht über Beschwerden gegen die Beschwerdeführerin ausgestrahlt. Der ÖBB wurde im Rahmen des Berichts keine ausreichende Gelegenheit zur Stellungnahme zu den gegen sie gerichteten Vorwürfen gegeben. Weiters hat der ORF in der Abmoderation der Sendung die Stellungnahme der ÖBB objektiv unrichtig dargestellt. Dadurch hat der ORF gegen das Objektivitätsgebot des ORF-Gesetzes verstoßen.“

Der KommAustria sind gemäß § 36 Abs. 4 ORF-G unverzüglich Aufzeichnungen dieser Veröffentlichung zum Nachweis der Erfüllung des Auftrages zur Veröffentlichung vorzulegen.

II. Begründung

1. Gang des Verfahrens:

Mit Schreiben vom 03.11.2011, eingelangt bei der KommAustria am 04.11.2011, erhob die ÖBB Holding AG (in der Folge: Beschwerdeführerin) gemäß § 36 Abs. 2 Z 1 lit. c ORF-G Beschwerde gegen den Österreichischen Rundfunk (ORF). Sie brachte vor, dass der ORF durch die Ausstrahlung eines Beitrages in der Sendung „Konkret“ im Programm von ORF 2 am 26.09.2011 gegen 18:30 Uhr die Bestimmungen der §§ 4 und 10 ORF-G verletzt habe. Weiters beantragte sie die Veröffentlichung der Entscheidung gemäß § 37 ORF-G.

In der Sache führte die Beschwerdeführerin im Wesentlichen aus, dass die Darstellung des Falles Hödl in dem inkriminierten Beitrag einen breiten Raum einnehme. Weiters sei das wesentliche Vorbringen der Beschwerdeführerin in dem Beitrag nicht verarbeitet bzw. erwähnt worden. Lediglich am Ende sei kurz darauf hingewiesen worden, dass eine Stellungnahme übermittelt worden sei. Unerwähnt geblieben sei, dass Frau Hödl nach ihrer Beschwerde über die Fahrgastrechte eine Geldentschädigung, zusätzlich EUR 20,- Reisegutscheine sowie eine Entschuldigung direkt vom Vorstand erhalten habe. Die nicht nur äußerst korrekte sondern sehr kulante Umgehensweise mit Beschwerden von Fahrgästen sei völlig unerwähnt geblieben. Des Weiteren stelle der Kommentar der Moderatorin im Anschluss an den Beitrag, wonach „*niemand Zeit für uns hatte*“ eine verbotene Vermischung von Nachricht und persönlichem Kommentar dar.

Die Beschwerde wurde dem ORF mit Schreiben vom 08.11.2011 zur Stellungnahme übermittelt. Einem Fristerstreckungsersuchen des ORF wurde seitens der KommAustria entsprochen.

Am 02.12.2011 langte eine Stellungnahme des ORF ein, die der Beschwerdeführerin zur Stellungnahme übermittelt wurde. Der ORF führte aus, dass der Beitrag in einem größeren Gesamtzusammenhang zu sehen sei und seit Beginn 2011 bereits sieben Beiträge mit der Thematik „Kundenbeschwerden über die ÖBB“ gesendet worden seien. Dabei habe sich die Redaktion in einer laufenden Diskussion mit der Beschwerdeführerin befunden, im Rahmen derer auch die im Beitrag angesprochene Thematik erörtert und dargestellt worden sei. Im Beitrag seien die immer wieder auftretenden, gleichartig gelagerten Fälle von Beschwerden

kursorisch skizziert worden und sei der Beschwerdeführerin die Möglichkeit gegeben worden, im Anschluss an den Beitrag im Rahmen eines Studiogesprächs zu den Fällen Stellung zu nehmen. Diese Möglichkeit sei jedoch seitens der Beschwerdeführerin abgelehnt worden.

Mit Schreiben vom 23.12.2011, das dem ORF mit Schreiben vom 03.01.2012 zugestellt wurde, replizierte die Beschwerdeführerin dahingehend, dass es sich bei „Konkret“ um eine täglich ausgestrahlte Sendung handle und sich Zuseher nicht erinnern könnten, was in einer Sendung vor Monaten eventuell ausgestrahlt worden sei. Weiters wird darauf hingewiesen, dass der ORF in der gegenständlichen Sendung polemische bzw. sarkastische Aussagen getätigt habe, die nicht nur eine Vermischung von Nachricht und persönlichem Kommentar im Sinn des § 10 ORF-G darstellen würden, sondern grundsätzlich mit dem Objektivitätsgebot niemals vereinbar seien. Der Beschwerdeführerin sei im Zuge der Einladung zur Sendung auch nicht mitgeteilt worden, dass Sendungsthema die fünf gezeigten Beschwerdefälle sowie eine ÖBB-kritische Facebook-Gruppe sein würden, weshalb es unmöglich gewesen sei, einen informierten Vertreter zu diesen Themen zu schicken. Thema der Anfrage sei der Umgang der ÖBB mit Beschwerden auf Facebook und die Aktivitäten der ÖBB im Bereich von Facebook gewesen. Darüber hinaus seien die Kundenvorwürfe ungeprüft vom ORF ohne Rückfrage bei der Beschwerdeführerin übernommen worden. In diesem Zusammenhang sei anzumerken, dass die Beschwerdeführerin im Zeitraum 01.01. bis 07.12.2011 46.118 Beschwerden verzeichnet habe, was bei 1,2 Mio. Fahrgästen einen Beschwerdeprozentsatz von 0,017 ergäbe. Dabei sei die durchschnittliche Beschwerdebeantwortungsdauer bei zwei bis vier Tagen gelegen und seien in den meisten Fällen einmalige Telefonate oder E-Mails ausreichend, um die Beschwerdefälle zu erledigen. Mit Rücksicht darauf, dass die Stellungnahme der Beschwerdeführerin rund drei Stunden vor Sendungsbeginn eingelangt sei, sei für den ORF noch ausreichend Zeit gewesen, um den Standpunkt der Beschwerdeführerin in die Sendung einzuarbeiten, zumal gerade täglich ausgestrahlte Sendungen erfahrungsgemäß „just in time“ produziert werden würden. Durch die insgesamt tendenzielle, parteiische und polemische Moderation sei der Grundtenor der Berichterstattung verzerrt worden und sei beim Zuschauer der Eindruck erweckt worden, dass die Moderatorin Spaß gehabt habe, Aversionen gegen die Beschwerdeführerin abzuarbeiten.

2. Sachverhalt:

Aufgrund des durchgeführten Ermittlungsverfahrens steht folgender entscheidungsrelevanter Sachverhalt fest:

Der Beschwerdegegner ist Rundfunkveranstalter nach dem ORF-G und veranstaltet auf der Grundlage des § 3 Abs. 1 Z 2 ORF-G unter anderem das österreichweit empfangbare Fernsehprogramm ORF 2.

„Konkret“ ist eine von Montag bis Freitag täglich ausgestrahlte Magazinsendung um 18:30 Uhr im Programm von ORF 2.

Im Zeitraum 01.01.2011 bis 01.12.2011 strahlte der ORF im Rahmen der Sendereihe „Konkret“ aufgrund von mehreren an den ORF herangetragenen Briefen unzufriedener ÖBB-Kunden insgesamt sieben Beiträge zum Themenkomplex „Beschwerdemanagement bei der ÖBB“ aus. In sechs dieser Beiträge kamen Vertreter der Beschwerdeführerin zu Wort und konnten zu den gezeigten Kundenbeschwerden Stellung nehmen.

Mit einem am 26.09.2011 gegen 11:00 Uhr geführten Telefonat wurde durch die Redakteurin des ORF Margit Schuschou an die Beschwerdeführerin herangetragen, dass im Rahmen der an selben Tag ausgestrahlten Sendung „Konkret“ ein Beitrag zu Kundenbeschwerden zur Beschwerdeführerin gesendet werden soll und geplant ist, nach einer kursorischen

Darstellung der Beschwerden, der Beschwerdeführerin, im Rahmen eines Studiogespräches, die Möglichkeit zur Stellungnahme zu bieten. In diesem Telefonat wurde auch der Beschwerdefall von Frau Hödl kurz skizziert und eine Einladung ins Studio ausgesprochen. Thema der Einladung sollten die Facebookaktivitäten im Rahmen des Beschwerdemanagements der Beschwerdeführerin sein. Seitens der Pressesprecherin der Beschwerdeführerin, Frau Sonja Horner, wurde vereinbart, dass intern Rücksprache gehalten wird.

Um 13:30 Uhr wurde Frau Schuschou von Frau Horner telefonisch mitgeteilt, dass seitens der Beschwerdeführerin die Teilnahme an einem Studiogespräch abgelehnt und stattdessen eine schriftliche Stellungnahme abgegeben wird.

Um 15:28 Uhr wurde von Frau Horner an Frau Schuschou die folgende Stellungnahme per E-Mail mit dem Betreff: „ÖBB, Ihre heutige Anfrage zu Facebook“ übermittelt.

*„Liebe Frau Schuschou,
hier die versprochene Stellungnahme:*

Zum konkreten Fall von Frau Hödl:

Frau Hödl hat bis dato auf unserer eigenen Facebook Seite bis jetzt noch nie Kontakt mit uns aufgenommen, was wir schade finden. Die ÖBB - insbesondere Herr Schacherhofer - würde sich sehr freuen, bald von Frau Hödl zu lesen.

Sie hat Ihrer schriftlichen Beschwerde per Brief an uns, über die Fahrgastrechte eine Geldentschädigung bekommen und von uns zusätzlich 20 Euro Reisegutschein plus eine Entschuldigung direkt vom Vorstand erhalten.

Zu unseren Facebook-Aktivitäten:

Wir bieten auf Facebook eine eigene große Plattform um den Kunden die Möglichkeit zu bieten, Anliegen und Beschwerden direkt an die ÖBB via Facebook zu richten. Nach knapp einem Jahr haben wir rund 11.000 aktive Teilnehmer.

Wir sind in Österreich, das einzige große Unternehmen, das eine persönliche Betreuung der Fans auf FB hat. Der Dialog wird nicht durch die Marke, sondern einem Mitarbeiter persönlich geführt: Michael Schacherhofer, Leiter Corporate Online & Social Media Communication, ist das Gesicht der ÖBB auf Facebook. Er reagiert auf jede Art von Frage oder Kritik individuell, nichts ist off-topic.

Mit dieser Facebook-Gruppe „Unsere ÖBB“ suchen wir aktiv den Dialog und gehen auf Kritik und Anregungen ein. Wir bieten hier jedem Interessierten die Möglichkeit seine Kritiken einzubringen und sie direkt dem Unternehmen mitzuteilen, ohne den Umweg über eine eigene Gruppe zu gehen. Diese Vorgehensweise nehmen die Kunden auch sehr gerne in Anspruch, was den Zustrom und die Anfragen auf der Facebook Wall beweisen. Besonders erwähnenswert: wenn es eine kleine Unklarheit gibt, können andere Kunden oft sehr rasch helfen, was mittlerweile zu einem regen Austausch unserer Kunden geführt hat.

Das Facebook Team ist mit allen ÖBB-Kundenstellen vernetzt, so kommen Beschwerden in die zentrale Datenbank um hier konkrete Probleme direkt lösen zu können.

Wir haben im ersten Jahr bewiesen, dass wir hier offen, ehrlich und transparent agieren, davon kann sich jeder direkt auf der Facebook Seite facebook.com/unsereoebb überzeugen. Wir freuen uns über jeden neuen Fan, aber natürlich auch über andere Gruppen die sich mit den ÖBB beschäftigen. Jeder konstruktive Dialog, der zu Verbesserungen beiträgt, ist wichtig. Mit Dialog können wir direkt von den Kunden lernen und uns weiter verbessern wo es notwendig ist.

Wir betreiben auch einen eigenen Twitter Kanal um Kunden die Möglichkeit zu geben mit uns in Kontakt zu treten.

Übrigens: Die durchschnittliche Beschwerderate bei einem Retail-Unternehmen beträgt rund 3%. Das wären bei den ÖBB bei täglich 1,2 Mio. Fahrgästen 36.000 Beschwerden. Tatsächlich haben wir jeden Tag nur knapp 100.

Liebe Grüße – auch an Herrn Möser und Herrn Scheid

Sonja Horner“

Am 26.09.2011 wird im Programm „ORF 2“ gegen 18:30 Uhr in der Sendung konkret folgender Beitrag zum Thema ÖBB gesendet, der von der Moderatorin wie folgt eingeleitet wird:

"Bahn fahren Nerven sparen. Dieses Versprechen der österreichischen Bundesbahnen interpretieren ÖBB Gäste oft ganz anders und meinen, die ÖBB kosten Nerven. Mit ihren Beschwerden scheinen sie aber nicht immer durchzudringen, was manche zur Selbsthilfe greifen lässt. Hans Christian Scheid berichtet."

Der Sprecher des Beitrages beginnt den Beitrag wie folgt:

„Die Konkret Redaktion war auch in den vergangenen Wochen und Monaten oftmals Ansprechpartner von Zusehern, die sich über die ÖBB geärgert haben. Zahlreiche Beschwerden wurden an uns herangetragen.“

Dabei werden mehrere Briefe eingeblendet.

„Konkret Zuseherin Melitta Jonig beschwerte sich etwa über eine Zugfahrt am 24. Juli von Villach nach Wien, bei der mangelndes Service auf Seiten der ÖBB erhebliche Probleme für ihren Mann, einen Rollstuhlfahrer gebracht hätten.“

Dazu werden Bilder eines Rollstuhlfahrers beim Einsteigen in einen Zug unter Hilfe durch einen Mitarbeiter der ÖBB gezeigt.

„Konkret Zuseher Christof Lechner schrieb uns Ende Juli und beklagte sich über enorme Schwierigkeiten, mit dem Fahrrad in der Bahn zu verreisen. Von Graz nach Baden benötigte er mit der Bahn praktisch gleich lange wie zuvor mit dem Fahrrad von Baden nach Graz. Ein Schaffner wollte ihn in einem Zug erst gar nicht mitfahren lassen. Seine schriftliche Beschwerde ließen die ÖBB bisher unbeantwortet.“

Dazu werden Bilder von Fahrrädern im Zug sowie von Fahrgästen in einem Reisezug gezeigt.

„Konkret Zuseher Sebastian Rosensteiner ärgerte sich wiederum am 20. August in einem Railjet von Wien nach Linz über einen, wie er meint, unfreundlichen Schaffner. Eine offenbar von den ÖBB nicht rechtzeitig zugestellte, bereits bezahlte Vorteils-card führte zu einer heftigen Auseinandersetzung.“

Dazu werden Bilder eines Railjet gezeigt.

„Konkret Zuseherin Rosemarie Hödl verreist seit Jahren im Sommer mit der Bahn in den Urlaub. Und fast jedes Mal gab es Probleme. Unter anderem massive Zugverspätungen. Frau Hödl macht ihrem Ärger nun im Internet Luft, über eine Seite im sozialen Netzwerk Facebook und zwar unter dem Titel 'ÖBB machen mich fertig'.“

Nach einer Nahaufnahme der Seite folgt ein Schwenk auf Frau Hödl, die fortsetzt:

„Nachdem ich so viele kenne, die von sich behauptet haben, dass die ÖBB schon so viele Nerven gekostet haben und Zeit vor allem gekostet haben, erhoffe ich mir erstens einmal, dass ich Gleichgesinnte finde und dass ich meinem Ärger mal Luft machen kann. Man wird ja nicht ernst genommen. Man schreibt Beschwerden, aber das landet, diese Beschwerden landen irgendwo in ja wahrscheinlich querulante Kunden oder so, Abteilung querulante Kunden oder so. Also man wird nicht ernst genommen als Kunde, ja. Und da ist einfach, diese social media bieten die Möglichkeit, dass man sich vernetzt. Ich habe schon viele, also kennengelernt über facebook, die ich sonst nie kennen gelernt hätte und man kann dann vielleicht doch ein bisschen einen sanften Druck ausüben, dass die Beschwerden dann doch ernster genommen werden, wenn man sie auf eine breitere Basis ins Internet stellt ja.“

Es folgt die Einblendung eines ÖBB Logos mit der Schrift „Gute Reise“.

Der Sprecher setzt fort: *„Frau Hödl wünscht sich also ein konstruktiveres Klima mit den ÖBB, damit schon ihre nächste Reise tatsächlich eine gute Reise wird.“*

Dazu wird aus Perspektive eines Lokführers die Ausfahrt aus einem Bahnhof gezeigt.

Die Moderatorin setzt fort:

„Jetzt kommt Bewegung rein. Mit diesem Slogan werben derzeit die ÖBB. Wir wollten in die Diskussion ebenfalls Bewegung bringen und einen Verantwortlichen oder eine Verantwortliche der ÖBB ins Studio einladen, nur leider war das Gespräch für die Bundesbahnen dann doch zu kurzfristig angesetzt. Niemand hatte Zeit für uns. Es gibt aber eine schriftliche Stellungnahme und darin verweisen die ÖBB auf ihre eigenen Facebook Seite mit 11.000 Mitgliedern, wo Anliegen und Beschwerden ohnehin direkt deponiert werden können.“

Beschwerden werden von der Beschwerdeführerin im Regelfall innerhalb von zwei bis vier Tagen bearbeitet.

3. Beweiswürdigung:

Der dargestellte Sachverhalt ergibt sich einerseits aus der von der Beschwerdeführerin übermittelten Aufzeichnung der Sendung, in die die KommAustria Einsicht genommen hat, sowie dem schriftlichen Vorbringen der Parteien.

Die Feststellungen zur durchschnittlichen Dauer der Bearbeitung von Kundenbeschwerden gründen sich auf das insoweit glaubwürdige Vorbringen der Beschwerdeführerin.

4. Rechtliche Beurteilung

4.1. Zur Zuständigkeit der Behörde

Gemäß § 35 ORF-G und § 13 Abs. 3 Z 13 KommAustria-Gesetz (KOG), BGBl. I Nr. 32/2001 idF BGBl. I Nr. 125/2011, obliegt die Rechtsaufsicht über den Österreichischen Rundfunk der Regulierungsbehörde. Gemäß § 35 Abs. 3 ORF-G ist die Regulierungsbehörde die KommAustria.

4.2. Beschwerdevoraussetzungen

§ 36 ORF-G lautet auszugsweise wörtlich:

„(1) Die Regulierungsbehörde entscheidet neben den anderen in diesem Bundesgesetz und im KommAustria-Gesetz genannten Fällen – soweit dafür nicht eine andere Verwaltungsbehörde oder ein Gericht zuständig ist – über die Verletzung von Bestimmungen dieses Bundesgesetzes mit Ausnahme der Bestimmungen des 5a. Abschnittes oder über die Verletzung des Umfangs eines Angebotskonzepts einschließlich allfälliger nach § 6b Abs. 2 erteilten Auflagen

1. auf Grund von Beschwerden

a. einer Person, die durch eine Rechtsverletzung unmittelbar geschädigt zu sein behauptet;

[...]

c. eines Unternehmens, dessen rechtliche oder wirtschaftliche Interessen durch die behauptete Verletzung berührt werden.

[...]

(3) Beschwerden sind innerhalb von sechs Wochen, Anträge sind innerhalb von sechs Monaten, gerechnet vom Zeitpunkt der behaupteten Verletzung dieses Bundesgesetzes, einzubringen. Offensichtlich unbegründete Beschwerden und Anträge sind ohne weiteres Verfahren zurückzuweisen.

[...]

4.2.1. Zur Rechtzeitigkeit der Beschwerde

Die verfahrensgegenständliche Sendung „Konkret“ wurde am 26.09.2011 ausgestrahlt. Die Beschwerde wurde am 04.11.2011, sohin innerhalb der sechswöchigen Beschwerdefrist des § 36 Abs. 3 ORF-G, erhoben.

4.2.2. Zur Beschwerdelegitimation

Gemäß § 36 Abs. 1 Z 1 lit. a ORF-G ist für die Beschwerdelegitimation wesentlich, dass eine Person unmittelbar geschädigt zu sein behauptet, wobei „unmittelbare Schädigung“ nach mittlerweile ständiger Spruchpraxis des Bundeskommunikationssenats neben materieller auch eine immaterielle Schädigung umfasst, die zumindest im Bereich der Möglichkeit liegen muss (vgl. BKS 18.10.2010, GZ 611.929/0002-BKS/2010). Das Beschwerdevorbringen lässt erkennen, dass die Beschwerdeführerin durch die inkriminierte Berichterstattung wegen angeblich negativer und inkorrektur Berichterstattung eine Beeinträchtigung ihrer wirtschaftlichen Interessen befürchtet, weil den Zusehern, die in einer großen Anzahl auch potentielle Kunden sind, das Beschwerdemanagementsystem nicht richtig dargestellt wird. Damit wurde die Möglichkeit einer unmittelbaren Schädigung im Sinne der zitierten Bestimmung ausreichend dargetan (vgl. BKS 01.07.2009, GZ 611.972/0005-BKS/2009) und ist die Beschwerdelegitimation zu bejahen.

4.3. Zur Verletzung des Objektivitätsgebots

§ 4 ORF-G lautet auszugsweise:

„(5) Der Österreichische Rundfunk hat bei Gestaltung seiner Sendungen und Angebote weiters für

1. eine objektive Auswahl und Vermittlung von Informationen in Form von Nachrichten und Reportagen einschließlich der Berichterstattung über die Tätigkeit der gesetzgebenden Organe und gegebenenfalls der Übertragung ihrer Verhandlungen;

2. die Wiedergabe und Vermittlung von für die Allgemeinheit wesentlichen Kommentaren, Standpunkten und kritischen Stellungnahmen unter angemessener Berücksichtigung der Vielfalt der im öffentlichen Leben vertretenen Meinungen;

3. eigene Kommentare, Sachanalysen und Moderationen unter Wahrung des Grundsatzes der Objektivität zu sorgen.“

§ 10 ORF-G lautet auszugsweise:

„(5) Die Information hat umfassend, unabhängig, unparteilich und objektiv zu sein. Alle Nachrichten und Berichte sind sorgfältig auf Wahrheit und Herkunft zu prüfen, Nachricht und Kommentar deutlich voneinander zu trennen.

[...]

(7) Kommentare, Analysen und Moderationen haben sachlich zu sein und auf nachvollziehbaren Tatsachen zu beruhen.“

4.3.1. Die Beschwerdeführerin bringt in ihren Darstellungen vor, dass die Beschwerdegegnerin durch die Ausstrahlung der Sendung „Konkret“ am 26.09.2011 um ca. 18:30 Uhr nicht umfassend, unabhängig, unparteilich und objektiv berichtet habe, weil die Unzufriedenheit einer der interviewten Kundinnen der Beschwerdeführerin einen breiten Raum im Beitrag selbst einnimmt, während die schriftliche Stellungnahme der Beschwerdeführerin zu diesem Fall unerwähnt geblieben bzw. lediglich in der Kommentierung nach dem Beitrag kurz erwähnt worden sei.

Nach der ständigen Judikatur des VfGH ist jede zulässige Darbietung des ORF den grundsätzlichen Geboten der Objektivität, Unparteilichkeit, Pluralität und Ausgewogenheit gemäß Art. I Abs. 2 BVG-Rundfunk und § 1 Abs. 3 ORF-G unterworfen. Den ORF treffen je nach konkreter Art der Sendung unterschiedliche Anforderungen, dem Objektivitätsgebot Rechnung zu tragen (vgl. VfSlg. 17.082/2003).

Gemäß § 4 Abs. 5 ORF-G hat der ORF bei der Gestaltung einer Sendung für eine objektive Auswahl und Vermittlung von Informationen in Form von Nachrichten und Reportagen einschließlich der Berichterstattung über die Tätigkeit der gesetzgebenden Organe und gegebenenfalls der Übertragung ihrer Verhandlungen; weiters für die Wiedergabe und Vermittlung von für die Allgemeinheit wesentlichen Kommentaren, Standpunkten und kritischen Stellungnahmen unter angemessener Berücksichtigung der Vielfalt der im öffentlichen Leben vertretenen Meinungen sowie für eigene Kommentare, Sachanalysen und Moderationen unter Wahrung des Grundsatzes der Objektivität zu sorgen (vgl. BKS 01.07.2009, GZ 611.968/0008-BKS/2009).

Die Z 1 bis 3 des § 4 Abs. 5 ORF-G enthalten unterschiedliche Kriterien für die Einhaltung des Objektivitätsgebotes durch Sendungen, die der ORF gestaltet. Informationen in Form von Nachrichten und Reportagen müssen objektiv ausgewählt und vermittelt werden (Z 1), für die Allgemeinheit wesentliche Kommentare, Standpunkte und kritische Stellungnahmen müssen unter angemessener Berücksichtigung der Vielfalt der im öffentlichen Leben vertretenen Meinungen wiedergegeben und vermittelt werden (Z 2) und eigene Kommentare, Sachanalysen und Moderationen müssen unter Wahrung des Grundsatzes der Objektivität erstellt werden (Z 3). Daher ist bei jeder Sendung, die der ORF gestaltet, zu prüfen, unter welche der drei genannten Tatbestände diese fällt und ob sie die dort normierten Anforderungen erfüllt. Insofern sind gemäß § 4 Abs. 5 ORF-G die Anforderungen, dem Objektivitätsgebot zu entsprechen, je nach Art der Sendung unterschiedlich (vgl. VwGH 15.09.2006, Zl. 2004/04/0074).

Der gegenständliche Beitrag versucht, die Unzufriedenheit von einzelnen Kunden der Beschwerdeführerin aufzuzeigen, und stellt dazu die Erfahrungen von vier Kunden dar. Bei der inkriminierten Sendung „Konkret“ vom 26.09.2011 handelt es sich um eine Sendung, bei der Elemente der Reportage (§ 4 Abs. 5 Z 1 ORF-G) und der Wiedergabe und Vermittlung von Standpunkten und kritischen Stellungnahmen (§ 4 Abs. 5 Z 2 ORF-G) zusammenfallen.

Durch die Unmittelbarkeit der Darstellung in dieser Sendungsgestaltung, die Beleuchtung von Einzelfällen und dem persönlichen Gespräch mit Betroffenen ergibt sich eine stärkere Wahrscheinlichkeit eines „Mitfühlens“ des Publikums mit dem den Gegenstand der

Reportage bildenden Problemfeld (vgl. BKS 19.04.2010, GZ 611.980/0003-BKS/2010). Gerade beim gegenständlichen Thema der Unzufriedenheit mit einem Dienstleistungsunternehmen, das viele Zuseher als Kunden hat, ist der Mitfühl-Effekt stark gegeben. Diese Art der Berichterstattung ist grundsätzlich im Zusammenhang mit dem Objektivitätsgebot nicht zu beanstanden, weil es gerade Aufgabe des öffentlich-rechtlichen Rundfunks ist, gesellschaftsrelevante „Problemzonen“ zu beleuchten und allfällige Missstände aufzuzeigen (vgl. BKS 19.04.2010, GZ 611.980/0003-BKS/2010).

Bereits mit dem die Reportage einleitenden Satz der Moderatorin bringt für den Durchschnittsseher eindeutig zum Ausdruck, dass die nachfolgende Sendung ausschließlich der Beschwerdeführerin gewidmet ist. Auch dieser Umstand ist für sich genommen nicht zu beanstanden: Dem Beschwerdegegner kommt nach der ständigen Rechtsprechung des VfGH ein erheblicher, aus dem BVG-Rundfunk erfließender Gestaltungsspielraum bei Auswahl und Gewichtung der Berichterstattung über bestimmte Ereignisse, Vorkommnisse und Meinungen bei jenen Sendungen zu, die er selbst gestaltet (vgl. VfSlg. 13.338/1993).

Auch wenn das Thema des Beschwerdemanagements der Beschwerdeführerin schon mehrfach im Rahmen der Sendung „Konkret“ Behandlung gefunden hat, so kann auch eine einzelne Sendung den Anforderungen des ORF-G nicht entsprechen und beim Durchschnittsbetrachter einen verzerrten Eindruck entstehen lassen. Anzumerken ist, dass im konkreten Fall entgegen dem Vorbringen des ORF nicht von einem Fall wiederholter Berichterstattung gesprochen werden kann, weil aus dem Parteienvorbringen zwar ersichtlich ist, dass im gesamten Jahr 2011 sieben Berichte in einzelnen Sendungen der Sendereihe „Konkret“ über die Beschwerdeführerin ausgestrahlt wurden, diese Anzahl jedoch bei einer täglich ausgestrahlten Magazinsendung im Verhältnis zum Zeitraum über den die sieben Beiträge ausgestrahlt wurden und zu der Gesamtanzahl der „Konkret“-Sendungen zu sehen ist. Es ist nicht davon auszugehen, dass dem durchschnittlichen Zuseher die sechs vorangegangenen Beiträge noch gegenwärtig sind, zumal in einem Zeitraum von rund einem Jahr um die 250 Sendungen mit bis zu drei Beiträgen gesendet wurden. Die eher zu einem zufälligen Zeitpunkt, d.h. ohne konkreten größeren Anlassfall, ausgestrahlten Sendungen können hier nicht als zusammenhängende Reihe von Sendungen gesehen werden. Es war daher nur die inkriminierte Sendung als solche und nicht die sieben Beiträge in ihrer Gesamtheit auf die Einhaltung der Bestimmungen des ORF-G zu prüfen (vgl. in diese Richtung auch BKS 15.06.2009, 611.974/0001-BKS/2009).

Kraft des Objektivitätsgebotes muss bei kritischen Betrachtungen die Möglichkeit geschaffen werden, Pro- und Contra-Standpunkte voll zur Geltung gelangen zu lassen (vgl. VfGH 21.6.1989, B 1701/88 und B 1847/88). Objektivität verlangt auch die Berücksichtigung aller zuverlässigen Informationsquellen (vgl. BKS 31.3.2005, GZ 611.935/0002-BKS/2005). Die Gestaltung des formalen Sendungsablaufs ist jedoch allein Sache des ORF (so schon RFK 17. 7. 1995, RfR 2000, 34). Ebenso ist dem ORF im Hinblick auf die Informationsauswahl im Kontext des Art. 10 EMRK und der damit verbundenen journalistischen Freiheit ein großer Ermessensspielraum einzuräumen, die Beurteilung und Abschätzung, welche Fragen wichtig und wesentlich sind, obliegt dem ORF; er hat zur Erreichung dieses Ziels nur eine objektive Auswahl zu treffen (dazu RFK 21.4.1986, RfR 1987, 35; RFK 4.7.1989, RFR 1990, 11; Twaroch/Buchner E 109 zu § 2 RFG; BKS 20.1.2005, 611.934/0001-BKS/2005; BKS 20.1.2005, 611.936/0001-BKS/2005).

Dass der Beschwerdegegner über die Beschwerdevorwürfe von Kunden der Beschwerdeführerin berichten durfte, steht daher außer Zweifel und steht ihm auch die inhaltliche Gestaltung des Beitrages frei. Aufgrund der in dem Bericht dargestellten Beschwerdefälle, die als Kritik von Kunden an der Beschwerdeführerin verstanden werden kann, ist jedoch die Frage zu klären, ob und in welchem Umfang die Stellungnahme der Beschwerdeführerin zu berücksichtigen war und damit auch der Standpunkt der Beschwerdeführerin dargestellt wird.

Der verfahrensgegenständliche Bericht lässt sich inhaltlich in zwei Teile gliedern. Im ersten Teil kommen mehrere mit dem Beschwerdemanagement der Beschwerdeführerin unzufriedene Kunden zu Wort und wird in der Einleitung zum Bericht dargestellt, dass „zahlreiche Beschwerden an den ORF herangetragen“ worden seien. Der zweite Teil des Berichts befasst sich mit dem Fall einer unzufriedenen Kundin der Beschwerdeführerin und zerfällt selbst wiederum in zwei Teile: Der erste Teil behandelt den Vorwurf der Kundin, wonach ihre Beschwerden nicht behandelt würden und der zweite Teil setzt sich mit der von ihr initiierten, Facebook Initiative auseinander, die anderen ebenfalls unzufriedenen Kunden die Möglichkeit der Vernetzung bieten soll, damit auf die Beschwerdeführerin – wie im Bericht ausgeführt – „sanfter Druck“ ausgeübt werden soll. Damit sollen die Kundenbeschwerden „ernster genommen und auf eine breitere Basis“ gestellt werden. Im Lichte der im Bericht erfolgten kritischen Auseinandersetzung mit dem nach dem Bericht mangelhaften und unzufriedene Kunden schaffenden Beschwerdemanagement der Beschwerdeführerin, hatte der Beschwerdegegner jedenfalls der Beschwerdeführerin Gelegenheit zur Darstellung ihres Standpunktes einzuräumen. Problematisch im Lichte des Objektivitätsgebots erscheint dabei jener Teil, der das Beschwerdemanagement der Beschwerdeführerin betrifft.

Nach Auffassung der KommAustria wird mit der Einladung zu einer Studiodiskussion alleine (und der erfolgten Kurzdarstellung der Stellungnahme) den Anforderungen des ORF-G nicht entsprochen. Bereits die Rundfunkkommission hat ausgesprochen, dass die Nichtberücksichtigung einer vor der Ausstrahlung einer Sendung, deren Gegenstand die kritische Berichterstattung über ein Unternehmen war, abgegebenen Stellungnahme dem Objektivitätsgebot widerspricht (vgl. RFK 17.03.1997, RfR 1997, 8). In Fortsetzung dieser Rechtsprechung hat auch der Verfassungsgerichtshof in seinem Erkenntnis VfSlg 12.491/1990 ausgesprochen, dass das Objektivitätsgebot verpflichtet, Pro- und Kontrastandpunkte voll zur Geltung kommen zu lassen.

Weiters muss bei Sendungen, die wie die gegenständliche Sendung keine Berichterstattung über tagesaktuelle Themen beinhaltet, eine gründliche Recherche erwartet werden (so bereits RFK 17.3.1997, 601/3-RFK/97; in weiterer Folge BKS 17.11.2008, GZ 611.968/0005-BKS/2008).

In dem an den ORF übermittelten E-Mail hat die Beschwerdeführerin ihr Beschwerdemanagement auf Facebook ausführlich geschildert und zum Fall Hödl die Entschädigung und Entschuldigung dargestellt. Der ORF hat die Stellungnahme dahingehend zusammengefasst, als die Beschwerdeführerin „auf ihre eigene Facebook Seite mit 11.000 Mitgliedern, wo Anliegen und Beschwerden ohnehin direkt deponiert werden können“, verweisen würde. Im Lichte der oben dargestellten Judikatur wäre daher die abgegebene Stellungnahme in verstärktem Ausmaß zu berücksichtigen gewesen und auch inhaltlich die Ausführungen der Beschwerdeführerin darzustellen gewesen. Durch die vom ORF gewählte Darstellung entsteht der Eindruck, dass seitens der Beschwerdeführerin kein Interesse an einer inhaltlichen Auseinandersetzung mit dem Thema des Beitrages besteht und auch keine Entschädigung von Kunden erfolgen würde.

Auch wenn bereits aus dem Titel der Sendung und deren einleitender Beschreibung hervorgeht, dass es sich bei der Sendung durchaus um eine kritische Auseinandersetzung mit dem Beschwerdemanagement der Beschwerdeführerin handeln wird, in deren Mittelpunkt Beschwerdeanliegen von Kunden der Beschwerdeführerin stehen werden, rechtfertigt auch dies nicht die stark gekürzte und lückenhafte Darstellung des Standpunktes der Beschwerdeführerin.

Der ORF hat zwar zutreffend ausgeführt, dass grundsätzlich kein Anspruch auf eine Berichterstattung bestimmten Inhalts und Umfangs besteht. Die Frage der Auswahl und Gewichtung der Berichterstattung über bestimmte Ereignisse, Vorkommnisse und

Meinungen bei Sendungen, die der ORF selbst gestaltet, ist allein Sache des ORF (vgl. VfSlg. 13.338/1993). Der Bundeskommunikationssenat hat in seiner bisherigen Spruchpraxis jedoch betont, dass der Begriff der Objektivität gemäß § 4 Abs. 5 Z 1 und 3 ORF-G sowie § 10 Abs. 5 und 7 ORF-G als Sachlichkeit unter Vermeidung von Einseitigkeit, Parteinahme und Verzerrung der Ereignisse zu verstehen ist. Unvereinbar mit dem Objektivitätsgebot sind etwa Aussagen oder Formulierungen eines Beitrages, die eine hervorstechende und den Gesamtzusammenhang in den Hintergrund drängende Wirkung derart entfalten, dass beim Durchschnittsbetrachter unweigerlich ein verzerrter Eindruck des behandelten Themas entsteht (vgl. VwGH 15.09.2006, 2004/04/0074; u.a. auch BKS 27.09.2010, 611.988/0006-BKS/2010). Unzulässig wäre es, einen Bericht gedanklich in Einzelteile zu zerlegen und danach jeden Teil jeweils isoliert betrachtet einer Überprüfung auf das Objektivitätsgebot zu unterziehen (vgl. VwGH 22.04.2009, 2007/04/0164; u.a. auch BKS 19.10.2010, 611.980/0003-BKS/2010). Einzelne Formulierungen können daher aus dem Gesamtzusammenhang gerechtfertigt werden, es sei denn, es handelte sich um polemische oder unangemessene Formulierungen, die als solche mit dem Objektivitätsgebot niemals vereinbar sind. Dabei ist vom Wissens- und Bildungsstand des Durchschnittsmenschen auszugehen (vgl. VfSlg. 16.468/2002).

Gerade bei dem gegenständlichen Bericht entsteht insgesamt der Eindruck, dass seitens der Beschwerdeführerin keine Regulierung des Schadens erfolgt sei, und auch kein Interesse an einer solchen bestünde. Nach dem Bericht in der Abmoderation des Berichtes wird lediglich das Vorhandensein der von der Beschwerdeführerin eingerichteten Facebook-Plattform für Beschwerden erwähnt. Aus dem Bericht geht aber nicht hervor, ob oder in welcher Art seitens der Beschwerdeführerin eine Entschädigung und Entschuldigung der unzufriedenen Kunden erfolgt ist. Tatsächlich hat jedoch die Beschwerdeführerin jedenfalls der Kundin Hödl eine Entschädigung geleistet. Weiters entsteht der Eindruck, dass seitens der Beschwerdeführerin auf Beschwerden nicht reagiert würde, was zumindest im Normalfall aber nicht der Fall ist.

Im Rahmen des dem ORF schon von Verfassungen wegen zukommenden Gestaltungsspielraumes bei der Erstellung und dem Umfang von Berichten (vgl. VfSlg. 13.338/1993) steht es ihm grundsätzlich frei, einzelne Bereiche eines Unternehmens herauszugreifen und darüber zu berichten. Auch ist der ORF nach der Rechtsprechung des Bundeskommunikationssenates nicht verpflichtet, immer alle Details aufzurollen und zu präsentieren, zumal „ein derartiger Eingriff in die journalistische Gestaltungsfreiheit, der überdies wohl auch bei allen Sendungen ein zeitliches Ausufernd der Berichterstattung nach sich ziehen würde, weder mit Art. 10 EMRK, noch mit den Kautelen des ORF-G vereinbar [ist].“ (vgl. BKS 15.06.2009, 611.974/0001-BKS/2009).

Im gegenständlichen Fall hat es jedoch der ORF unterlassen darzustellen, dass es tatsächlich ein offenbar funktionierendes Beschwerdemanagement gibt, welches im dargestellten Fall tätig wurde, und entstand beim Zuseher daher der Eindruck, Kundenbeschwerden würden seitens der ÖBB nicht behandelt. Die entsprechende, rechtzeitig vor dem Bericht beim ORF eingelangte Stellungnahme der ÖBB wurde in der Sendung nicht ausreichend verwertet. Der ORF ist damit auch seiner aus dem Objektivitätsgebot erfließenden Verpflichtung, alle zuverlässigen Informationsquellen zu berücksichtigen, nicht entsprechend nachgekommen (vgl. BKS 31.03.2005, GZ 611.935/0002-BKS/2005). Auch wenn dem ORF-G eine Bestimmung, wonach der ORF verpflichtet wäre, sämtliches ihm zugekommenes oder von ihm produziertes Material zu verwerten, nicht entnommen werden (vgl. VwGH 18.03.2009, 2005/04/0051), ist doch der Beschwerdeführerin beizupflichten, dass ihre dem ORF übermittelte Stellungnahme im Rahmen des Beitrages zu berücksichtigen gewesen wäre. Gerade hinsichtlich des von Frau Hödl erhobenen Vorwurfs, wonach Kundenbeschwerden nicht ernst genommen werden würden, und sie sich ein konstruktiveres Gesprächsklima wünschen würde, gibt es eine fallbezogene Darstellung der Beschwerdeführerin, die im Beitrag unberücksichtigt geblieben ist. Der Bericht zeichnet insoweit kein zutreffendes Bild der Wirklichkeit.

Gerade in diesem Punkt hatte der Beschwerdegegner Informationen vorliegen, die er hätte erwähnen müssen. Durch die Nichterwähnung der dem Beschwerdegegner vorliegenden Informationen, mit denen die Darstellung der Kundin entgegengetreten wurden, wurde ein verkürzende, einseitige Darstellung gewählt, die mit dem Objektivitätsgebot nicht in Einklang steht.

Nachdem dem ORF offenbar regelmäßig über das Beschwerdemanagement der Beschwerdeführerin Material herangetragen wurde, findet das Thema auch Niederschlag in der Berichterstattung. Vor diesem Hintergrund ist es daher nicht per se zu beanstanden, dass quantitativ der „kritischen“ Seite entsprechender Raum eingeräumt wird. Entscheidend ist vielmehr, ob dem den Gegenstand der Berichterstattung bildenden Unternehmen eine entsprechend klare und auch in die Sendung selbst Eingang findende Gegenäußerungsmöglichkeit eingeräumt wurde (vgl. BKS 19.04.2010, 611.980/0003-BKS/2010). Gerade dies ist im gegenständlichen Fall – wie bereits oben ausgeführt – aber nicht geschehen. Die Beschwerdeführerin hat zwar eine ausführliche Stellungnahme übermittelt und konkret zu einem der Beschwerdefälle Stellung genommen, diese fand jedoch lediglich mit einem beigefügten Kommentar der Moderatorin, wonach „es eine Beschwerdemöglichkeit auf Facebook gebe“ Eingang in die Sendung.

Es ist festzuhalten, dass nach der einschlägigen Rechtsprechung kein Recht auf eine bestimmte Form der Stellungnahme besteht (vgl. schon BKS 06.09.2002, 611.909/003-BKS/2002, auch BKS 19.04.2010, 611.980/0003-BKS/2010). Andererseits muss der Beschwerdegegnerin zugestanden werden, dass eine allfällige Stellungnahme des Betroffenen nicht zwingend in der Sendung selbst erfolgen muss (vgl. VfSlg. 12491/1990 = RfR 1991, 12). Der Betroffene hat keinen Anspruch auf eine bestimmte Form der Stellungnahme, z.B. in Form eines Live-Interviews (vgl. RFK 17.7.1995, RfR 2000, 34). Umgekehrt kann aber auch für die Beschwerdeführerin keine Verpflichtung bestehen, eine Stellungnahme nur in einer bestimmten, vom ORF vorgegeben Form, etwa als Interview, abzugeben. Es muss ihr das Recht anerkannt werden, auch „nur“ schriftlich Stellung zu nehmen, damit auch ihrem Standpunkt entsprechender Raum im Sinne der obigen Judikatur zukommt.

Im gegenständlichen Fall war die Beschwerdeführerin am Vormittag des Sendetages einige Stunden vor Beginn der Sendung zu einer Studiodiskussion eingeladen worden. Die Beschwerdeführerin hat gegenüber dem Beschwerdegegner eine schriftliche Stellungnahme abgegeben und diese dem Beschwerdegegner gegen 15:28 Uhr übermittelt. Die Übermittlung der Stellungnahme ist nach Ansicht der KommAustria derart zeitgerecht erfolgt, dass eine Berücksichtigung bei einer täglich ausgestrahlten Magazinsendung jedenfalls noch möglich gewesen wäre; zumal eine – wenn auch unzureichende Berücksichtigung der Stellungnahme der Beschwerdeführerin – auch geschehen ist.

Es ist daher festzuhalten, dass der Beschwerde in diesem Punkt Folge zu geben war und eine Verletzung des § 4 Abs. 5 iVm § 10 Abs. 5 ORF-G festzustellen war.

4.3.2. Die Beschwerde rügt weiters, dass der „Kommentar“ der Moderatorin im Anschluss an den Beitrag einen Verstoß gegen das ORF-G darstellen, zumal die sarkastische Formulierung dass „niemand Zeit für uns hatte“ eine im Sinn des § 10 ORF-G verbotene Vermischung von Nachricht und persönlichem Kommentar darstelle.

Für die Anmoderation eines Beitrages gilt gemäß § 4 Abs. 5 Z 3 ORF-G, dass der Grundsatz der Objektivität jedenfalls zu wahren ist. Die Anmoderation stellt die inhaltliche Hinführung auf den sich anschließenden Beitrag dar und steht mit dessen Thema in einem untrennbaren Zusammenhang (vgl. BKS 17.11.2008, 611.968/0005-BKS/2008). Gleiches muss nach Ansicht der KommAustria auch für die Abmoderation eines Beitrages gelten, die als

inhaltlicher Abschluss des Beitrages anzusehen ist und als solcher auch mit dem Thema des Beitrages in einem untrennbaren Zusammenhang steht. Es daher auch für diesen Teil einer Sendung gemäß § 4 Abs. 5 Z 3 ORF-G der Grundsatz der Objektivität zu wahren.

Im Hinblick auf die Moderation des inkriminierten Beitrags (insb. die Aussagen „Niemand hatte für uns Zeit“ und „[...] nur leider war das Gespräch für die Bundesbahnen dann doch zu kurzfristig angesetzt.“) ist insbesondere auf den für den Durchschnittsbetrachter zu gewinnenden Eindruck als Grundlage für die Beurteilung der Objektivität abzustellen (vgl. VfGH 10.11.2004, 2002/04/0053). Gerade dieser Eindruck lässt aber die KommAustria zur Auffassung gelangen, dass die von der Moderatorin gewählte Formulierung die vom Objektivitätsgebot gezogene Grenze überschreitet.

Mit der gewählten Formulierung wird für den Zuseher der Eindruck vermittelt, dass seitens der Beschwerdeführerin mit der Ausrede der mangelnden Zeit kein Interesse an einer Auseinandersetzung mit dem Thema bestünde. Richtig war vielmehr, dass seitens der Beschwerdeführerin die Teilnahme an der Sendung bewusst abgelehnt wurde und stattdessen eine schriftliche Stellungnahme abgegeben wurde. Dies wurde dem Beschwerdegegner auch vor der Sendung mitgeteilt. Diese Stellungnahme wurde jedoch – wie bereits oben ausgeführt – nur auszugsweise zitiert. Statt dessen hat die Moderatorin die Stellungnahme derart kommentiert, dass für den Zuseher der Eindruck entsteht, die Beschwerdeführerin hätte aus Zeitgründen und wegen der geringen Bedeutung des Themas eine Teilnahme an der Sendung abgelehnt. Die Äußerung der Nichtanspruchnahme einer persönlichen Stellungnahmemöglichkeit zur Sendung stellt eine objektiv unrichtige Aussage dar.

Es war daher auch in diesem Punkt der Beschwerde Folge zu leisten und eine Verletzung des § 4 Abs. 5 ORF-G festzustellen.

4.4. Zur Veröffentlichung (Spruchpunkt 2.)

Gemäß § 37 Abs. 4 ORF-G kann die Regulierungsbehörde auf Veröffentlichung ihrer Entscheidung erkennen und dem Österreichischen Rundfunk auftragen, wann, in welcher Form und in welchem Programm diese Veröffentlichung zu erfolgen hat. Nach der Rechtsprechung des VfGH liegt diese Entscheidung im Ermessen der Behörde (vgl. VfSlg. 12.497/1990). Demnach müssen vom ORF als Medium begangene Rechtsverletzungen durch einen *contrarius actus* des ORF nach Möglichkeit ausgeglichen werden. In der Regel wird die angemessene Unterrichtung der Öffentlichkeit über eine verurteilende Entscheidung der Behörde stets erforderlich sein. Nur in jenem verhältnismäßig schmalen Bereich, in dem die Entscheidung für die Öffentlichkeit ohne jedes Interesse ist, kann eine Veröffentlichung unterbleiben.

Hinsichtlich des Zeitpunktes der Veröffentlichung ist davon auszugehen, dass die Veröffentlichung als öffentlicher „*contrarius actus*“ zu einem vergleichbaren Zeitpunkt aufzutragen ist, um „tunlichst den gleichen Veröffentlichungswert“ zu erzielen. Dabei sind auch mehrfache Veröffentlichungen denkbar (vgl. *Kogler/Trainer/Truppe*, Österreichische Rundfunkgesetz³, 556, zum im Wesentlichen gleichlautenden § 62 Abs. 3 AMD-G).

Es war daher die Veröffentlichung in der gleichen Sendung, in der die Rechtsverletzung stattgefunden hat, anzuordnen.

Der Auftrag zur Vorlage der Aufzeichnung stützt sich auf § 36 Abs. 4 ORF-G und dient zum Nachweis der Erfüllung des Auftrages zur Veröffentlichung.

Es war daher spruchgemäß zu entscheiden.

III. Rechtsmittelbelehrung

Gegen diesen Bescheid steht den Parteien dieses Verfahrens das Rechtsmittel der Berufung offen. Die Berufung ist binnen zwei Wochen nach Zustellung dieses Bescheides schriftlich, telegraphisch, fernschriftlich, im Wege automationsunterstützter Datenübertragung oder in jeder anderen technisch möglichen Weise bei der Behörde, die diesen Bescheid erlassen hat, einzubringen. Die Berufung hat den Bescheid, gegen den sie sich richtet, zu bezeichnen und einen begründeten Berufungsantrag zu enthalten.

Wien, am 25. April 2012
Kommunikationsbehörde Austria
Der Senatsvorsitzende

Mag. Michael Ogris
(Vorsitzender)

Zustellverfügung:

1. ÖBB-Holding AG, z.Hd. durch Lansky, Ganzger + partner Rechtsanwälte GmbH, 1010 Wien, Rotenturmstraße 29/9, **per RSb**
2. Österreichischer Rundfunk, z.Hd. Dr. Ulrike Schmidt, Würzburggasse 30, A- 1136 Wien, **per RSb**
3. Generaldirektor Dr. Alexander Wrabetz, p.A. Österreichischer Rundfunk, z.Hd. Dr. Ulrike Schmid, Würzburggasse 30, 1136 Wien, **per RSb**