

**Vorsitzendenentscheidung**  
**des Beschwerdeausschusses 2**  
**in der Beschwerdesache 0719/25/2-BA**

**Ergebnis:** **Beschwerde begründet, Hinweis, Richtlinie 2.1**

**A. Zusammenfassung des Sachverhalts**

I. Gegenstand der Beschwerde ist die Berichterstattung eines Online-Mediums vom 23.07.2025 mit der Überschrift „Das sind die schlechtesten Airlines Europas“. Ein Verbraucherportal habe 20 Fluggesellschaften im Hinblick auf die Zufriedenheit der Passagiere untersucht. Herausgekommen sei ein auf der Webseite des Verbraucherportals einsehbares Ranking, geordnet nach Zuverlässigkeit, Zahlungsverhalten, Verspätungen und Kundenzufriedenheit, auf das in dem Beitrag verlinkt wird.

II. Der Beschwerdeführer ist der Auffassung, die Berichterstattung verstoße gegen Ziffer 2 des Pressekodex. Es fehle der Hinweis, dass es sich bei der im Beitrag wiedergegebenen Erhebung zur Zufriedenheit von Fluggästen um eine nicht-repräsentative Umfrage eines kommerziellen Flugrechteanbieters handle. Es würden keine Angaben zum Erhebungszeitraum und zur Zahl der Befragten gemacht.

III. Die Beschwerdegegnerin teilt mit, der verantwortliche Autor räume einen Mangel hinsichtlich der journalistischen Sorgfaltspflicht in der betreffenden Berichterstattung ein. Zwar sei auf die Originalquelle des Flugrechteanbieters direkt verlinkt worden, jedoch sei im Artikel nicht ausdrücklich darauf hingewiesen worden, dass es sich um eine nicht-repräsentative Umfrage handelt, die unter den Kundinnen und Kunden eines kommerziellen Flugrechteanbieters durchgeführt wurde. Ebenso fehlten Angaben zum Erhebungszeitraum und zur Zahl der Befragten. Diese Informationen seien nicht absichtlich weggelassen, sondern versehentlich übersehen worden. Zwischenzeitlich sei der Artikel entsprechend korrigiert und die fehlenden Angaben seien nachgepflegt worden. Außerdem sei ein entsprechender Transparenzhinweis ergänzt worden.

## **B. Erwägungen der Vorsitzenden des Beschwerdeausschusses**

Die Vorsitzende des Beschwerdeausschusses erkennt in dem kritisierten Beitrag einen Verstoß gegen die journalistische Sorgfaltspflicht nach Ziffer 2, Richtlinie 2.1 des Pressekodex.

Gemäß Richtlinie 2.1 teilt die Presse bei der Veröffentlichung von Umfrageergebnissen die Zahl der Befragten mit, den Zeitpunkt der Befragung, die Fragestellung sowie, wer die Umfrage in Auftrag gegeben hat. Zugleich muss mitgeteilt werden, ob die Ergebnisse repräsentativ sind.

In der Berichterstattung wurde nicht klargelegt, dass der von dem Fluggastrechteunternehmen erstellte Index auf einer nicht-repräsentativen Umfrage basiert. Außerdem fehlt die Zahl der Befragten und eine Angabe zum Erhebungszeitraum. Die Verlinkung zur Internetseite des Fluggastrechteunternehmens, auf der sich Angaben zur Methodik der Erhebung finden, genügt den Anforderungen von Richtlinie 2.1 nicht. Diese relevanten Informationen müssen im Artikel selbst enthalten sein.

Die Möglichkeit einer Verwechslung von „Verbraucherportal“ und „Verbraucherschutzzentrale“ ist aus Sicht der Vorsitzenden des Beschwerdeausschusses hingegen nicht naheliegend, sodass diesbezüglich ein Verstoß gegen Ziffer 2 des Pressekodex ausscheidet.

## **C. Ergebnis**

Aufgrund des Verstoßes gegen die Ziffer 2 des Pressekodex erteilt die Vorsitzende des Beschwerdeausschusses der Redaktion gemäß § 7 Abs. 2 Beschwerdeordnung einen Hinweis.

Die Vorsitzende berücksichtigt in ihrer Entscheidung, dass die Redaktion die Sorgfaltsverstöße eingeräumt und korrigiert hat.

### Ziffer 2 – Sorgfalt

Recherche ist unverzichtbares Instrument journalistischer Sorgfalt. Zur Veröffentlichung bestimmte Informationen in Wort, Bild und Grafik sind mit der nach den Umständen gebotenen Sorgfalt auf ihren Wahrheitsgehalt zu prüfen und wahrheitsgetreu wiederzugeben. Ihr Sinn darf durch Bearbeitung, Überschrift oder Bildbeschriftung weder entstellt noch verfälscht werden. Unbestätigte Meldungen, Gerüchte und Vermutungen sind als solche erkennbar zu machen.

Symbolfotos müssen als solche kenntlich sein oder erkennbar gemacht werden.

### Richtlinie 2.1 – Umfrageergebnisse

Bei der Veröffentlichung von Umfrageergebnissen teilt die Presse die Zahl der Befragten mit, den Zeitpunkt der Befragung, die Fragestellung sowie wer die Umfrage in Auftrag gegeben hat. Zugleich muss mitgeteilt werden, ob die Ergebnisse repräsentativ sind.

Sofern die Umfrage auf eigene Initiative des Meinungsbefragungsinstitutes entstanden ist, soll dies bei der Veröffentlichung der Umfragedaten vermerkt werden.

Den Pressekodex und die Beschwerdeordnung finden Sie auf unserer Homepage unter <https://www.presserat.de/pressekodex.html> / <https://www.presserat.de/beschwerdeordnung.html>