

Vorsitzendenentscheidung
des Beschwerdeausschusses 2
in der Beschwerdesache 0715/25/2-BA

Ergebnis: **Beschwerde begründet, Hinweis, Ziffer 2, Richtlinie 2.1**

Datum des Beschlusses: **19.03.2026**

A. Zusammenfassung des Sachverhalts

I. Gegenstand der Beschwerde ist die Berichterstattung einer Regionalzeitung vom 24.07.2025 mit der Überschrift „Eurowings und Tuifly landen in Europas Top 5“. Darin heißt es, ein Unternehmen, das Fluggastrechte durchsetzt, habe 20 Fluggesellschaften im Hinblick auf die Zufriedenheit der Passagiere untersucht. Herausgekommen sei ein auf der Webseite des Unternehmens 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. Der stellvertretende Chefredakteur der Redaktion teilt in seiner Stellungnahme mit, dass die Berichterstattung auf den Informationen des Fluggastrechteunternehmens beruhe. Dabei seien sowohl der Index, also das Ranking der bewerteten Airlines, als auch die Informationen zur Methodik der Datenerhebung verwendet worden. In der Online-Fassung des Artikels seien die Informationen zu Index und Methodik als Links abrufbar. Zudem gehe sowohl aus der Print- als auch aus der Online-Fassung des Beitrags hervor, dass die Auswertung auf Angaben der Nutzer des Fluggastrechteunternehmens beruhe. In der Tat sei die Zahl der Befragten nicht angegeben.

Der Zeitraum der Analyse (1. Halbjahr 2025) hingegen werde mehrmals genannt. So hieße es in der Kategorie „Zuverlässigkeit“, das System des Unternehmens richte sich „nach den prozentual stornierten und mindestens 15 Minuten verspäteten Flügen im ersten Halbjahr

2025“. Unter „Kundenzufriedenheit“ sei aufgeführt, dass das Unternehmen seinen Nutzern sieben Fragen gestellt und diese ausgewertet habe.

Dass Leserinnen und Leser „Verbraucherportal“ und „Verbraucherschutzzentrale“ verwechseln könnten, sei abwegig.

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 klargestellt, dass der von dem Fluggastrechteunternehmen erstellte Index auf einer nicht-repräsentativen Umfrage basiert. Außerdem fehlt die Zahl der Befragten. Der Link auf die 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. In der Print-Version des beanstandeten Beitrags sind die Links nicht zugänglich.

Der Erhebungszeitraum hingegen wird an mehreren Stellen des Artikels erwähnt. In diesem Punkt genügt die Darstellung daher den Anforderungen von Richtlinie 2.1. 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 teilweise eingeräumt 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 2.2 – Symbolbild

Kann eine Illustration, insbesondere eine Fotografie, beim flüchtigen Lesen als dokumentarische Abbildung aufgefasst werden, obwohl es sich um ein Symbolbild handelt, so ist eine entsprechende Klarstellung geboten.

So sind

- Ersatz- oder Behelfsillustrationen (gleiches Motiv bei anderer Gelegenheit, anderes Motiv bei gleicher Gelegenheit etc.)
- symbolische Illustrationen (nachgestellte Szene, künstlich visualisierter Vorgang zum Text etc.)
- Fotomontagen oder sonstige Veränderungen

deutlich wahrnehmbar in Bildlegende bzw. Bezugstext als solche erkennbar zu machen.

Den Pressekodex und die Beschwerdeordnung finden Sie auf unserer Homepage unter

<https://www.presserat.de/pressekodex.html> / <https://www.presserat.de/beschwerdeordnung.html>