



b. 701/702

Entscheid vom 13. März 2015

Besetzung

Roger Blum (Präsident)
Carine Egger Scholl (Vizepräsidentin), Vincent Augustin,
Catherine Müller, Suzanne Pasquier Rossier, Reto Schlatter,
Claudia Schoch Zeller (übrige Mitglieder)
Pierre Rieder, Ilaria Tassini Jung (Sekretariat)

Gegenstand

Radio SRF 1,
Sendung „Espresso“ vom 14. August 2014,
Beitrag über den Verkauf eines Nahrungsergänzungsmittels
per Telefon an eine Seniorin

Beschwerden vom 17. November 2014 (b. 701) und
20. November 2014 (b. 702)

Parteien / Verfahrensbeteiligte

X SA (Beschwerdeführerin b. 701),
vertreten durch Rechtsanwalt Andreas Howald

Y AG (Beschwerdeführerin b. 702),
vertreten durch Rechtsanwalt Prof. Dr. Daniel Kraus

Schweizerische Radio- und Fernsehgesellschaft SRG
(Beschwerdegegnerin), vertreten durch Rechtsanwalt Rudolf
Mayr von Baldegg

Sachverhalt:

A. Von Montag bis Freitag strahlt Radio SRF 1 um 8 Uhr 10 jeweils das Konsumentenmagazin „Espresso“ aus. Teil der Sendung vom 14. August 2014 bildete ein kritischer Beitrag über den Verkauf eines Grünlippmuschelprodukts per Telefon durch eine Verkäuferin der X SA an eine über 80-jährige Frau. Darin wurden auch Ausschnitte aus dem Verkaufsgespräch ausgestrahlt. Im gut fünf Minuten dauernden Beitrag wurde in Mundart gesprochen.

B. Mit Eingabe vom 17. November 2014 erhob die X SA (Beschwerdeführerin b. 701), vertreten durch Rechtsanwalt Andreas Howald, gegen den erwähnten Beitrag Beschwerde bei der Unabhängigen Beschwerdeinstanz für Radio und Fernsehen (UBI). Bei der Beschwerdeführerin b. 701 handelt es sich um eine Gesellschaft, die Produkte im Bereich Gesundheit und Nahrungsergänzung via Internet und Telefonverkauf vertreibt. Sie beantragt, es sei festzustellen, dass der Beitrag gegen Art. 4 des Bundesgesetzes über Radio und Fernsehen (RTVG; SR 784.40) und gegen wesentliche Grundsätze der „Erklärung der Pflichten und Rechte der Journalistinnen und Journalisten“ des Schweizer Presserats von 1999/2008 (Journalistenkodex) verstossen habe, unter Kosten- und Entschädigungsfolge. Verschiedene Aussagen hätten nicht den Tatsachen entsprochen. So habe die Verkäuferin im Telefongespräch keine Empfehlung zur Medikamenteneinnahme abgegeben, keine Heilversprechungen gemacht oder das Grünlippmuschelprodukt als Wundermittel oder als Medikament angepriesen. Die Formulierungen seien tendenziös gewesen und die ausgestrahlten Ausschnitte aus dem Verkaufsgespräch aus dem Zusammenhang gerissen. Die Redaktion sei an einer Stellungnahme der Beschwerdeführerin nicht interessiert gewesen, was der E-Mail-Wechsel vor Ausstrahlung des Beitrags verdeutliche. Es habe keine zeitliche Dringlichkeit bestanden, den Beitrag vor dem Vorliegen einer Stellungnahme der Beschwerdeführerin auszustrahlen. Der Eingabe des Beschwerdeführers lag der Schlussbericht der Ombudsstelle SRG.D vom 15. Oktober 2014 bei.

C. Ebenfalls Beschwerde gegen den „Espresso“-Beitrag erhob mit Eingabe vom 20. November 2014 die Y AG (Beschwerdeführerin b. 702), vertreten durch Rechtsanwalt Prof. Dr. Daniel Kraus. Die Y AG ist die Muttergesellschaft der X SA und Markeninhaberin des Grünlippmuschelprodukts „P“. Der Verkauf dieses Nahrungsergänzungsmittels stand im Zentrum des im Radiobeitrag thematisierten Verkaufsgesprächs. Die Beschwerdeführerin b. 702 beantragt, es sei festzustellen, dass das Sachgerechtigkeitsgebot von Art. 4 Abs. 2 RTVG verletzt worden sei. Der entsprechende Artikel und die Aufnahmen mit dem Radiobeitrag seien von der Website zu entfernen. Der Beitrag vermittele ein unzutreffendes Bild vom Verkaufsgespräch. Die Telefonverkäuferin habe alle nützlichen und erforderlichen Informationen zum Produkt vermittelt. Sie habe „P“ nie als Medikament oder Wundermittel angepriesen. Das aufgezeichnete Telefongespräch verdeutliche, dass die Kundin keinen verwirrten Eindruck vermittelt habe und vertragsfähig gewesen sei. Mehrere Formulierungen im Beitrag seien überdies tendenziös gewesen. Das treffe auch auf die ausgestrahlten Ausschnitte aus dem Verkaufsgespräch zu. Die Redaktion habe in voreingenommener Weise berichtet, indem sie offensichtlich aggressive und illegale Methoden beim Telemarketing anprangern wollte. Die

X SA lege aber viel Wert auf die Rechte der Konsumenten. Der Eingabe lag u.a. der Bericht der Ombudsstelle SRG.D vom 21. Oktober 2014 bei.

D. In Anwendung von Art. 96 Abs. 2 RTVG wurde die Schweizerische Radio- und Fernsehgesellschaft SRG (Beschwerdegegnerin), vertreten durch Rechtsanwalt Rudolf Mayr von Baldegg, zur Stellungnahme eingeladen. In ihrer Antwort i.S. b. 701 vom 5. Januar 2015 beantragt sie, die Beschwerde abzuweisen, soweit darauf einzutreten sei. Nicht einzutreten sei auf das Lösungsbegehren hinsichtlich der Informationen auf der Website. Dieses falle ebenso wenig in die Zuständigkeit der UBI wie die Anwendung des Journalistenkodexes. Die Tatsachenschilderung in der beanstandeten Sendung sei in den wesentlichen Punkten korrekt gewesen, was auch die Ombudsstelle bereits festgestellt habe. Die von der Tochter vorgebrachte Kritik, wonach ihre Mutter mit fragwürdigen Mitteln vom Kauf überzeugt bzw. gar zum Kauf gedrängt worden sei, erscheine aufgrund der Umstände angebracht. Die Verkäuferin habe keine Ahnung von der spezifischen Krankengeschichte gehabt. Trotzdem habe sie gesundheitsrelevante, medizinische Ratschläge erteilt und Heilungsversprechen gemacht. Der Beschwerdeführerin sei über Gebühr lange Zeit eingeräumt worden, um Stellung zu beziehen. Eine betroffene Partei könne einen Beitrag aber nicht verhindern, indem sie eine Stellungnahme verweigere oder ungebührlich hinauszögere. Der Beitrag habe den Anforderungen an einen anwaltschaftlichen Journalismus genügt und das Sachgerechtigkeitsgebot von Art. 4 Abs. 2 RTVG nicht verletzt.

E. In der Stellungnahme vom 12. Januar 2015 i.S. b. 702 macht die Beschwerdegegnerin geltend, der Beschwerdeführerin fehle der notwendige enge Bezug zum Sendegegenstand. Sie sei weder als Muttergesellschaft der X SA noch als Markeninhaberin von „P“ zur Betroffenenbeschwerde befugt. Weder die Beschwerdeführerin noch das Produkt seien im Beitrag erwähnt worden. Die Tatsachendarstellung sei in den wesentlichen Punkten korrekt gewesen. Eine gewisse Wertung der Sachumstände sei im Rahmen von journalistischen Publikationen zulässig und angebracht. Die Redaktion habe sich umfassend bemüht, um eine Stellungnahme der betroffenen X SA einzuholen. Dies sei nicht notwendig gegenüber der Beschwerdeführerin b. 702 gewesen. Diese sei nicht Gegenstand des beanstandeten Beitrags gewesen. Die Publikationen auf der Website würden nicht in die Überprüfungsbefugnis der UBI fallen.

F. In ihrer Replik vom 26. Januar 2015 hält die Beschwerdeführerin b. 701 vollumfänglich an ihren Begehren fest. Die Fakten seien unvollständig bzw. unrichtig wiedergegeben worden. Die Telefonverkäuferin mache keine Heilversprechen. Der Beitrag erwecke auch den falschen Anschein, die Telefonverkäuferin habe persönliche Schilderungen dazu benutzt, die Kundin zum Kauf des Produkts zu bewegen. Nur auf explizite Nachfrage der Kundin und nachdem diese die Bestellung bereits vorgenommen habe, habe die Verkäuferin persönliche Erfahrungen wiedergegeben. Diese Aussagen seien im Beitrag offensichtlich bewusst fehlinterpretiert worden.

G. Auch die Beschwerdeführerin b. 702 hält in ihrer Replik vom 30. Januar 2015 vollumfänglich an ihren Begehren fest. Die UBI sei zuständig für die Beurteilung des Online-

Angebots, umso mehr als im Beitrag auf die Website verwiesen worden sei. Als Muttergesellschaft der X SA und Markeninhaberin von „P“, eines bekannten Grünlippmuschelprodukts, das im Beitrag negativ dargestellt worden sei, sei ihre Aktivlegitimation gegeben. Die Kundin habe über die Modalitäten der Bestellung Bescheid gewusst. Aus dem Kontext ergebe sich ebenfalls klar, dass die unterstellte „grob-fahrlässige Empfehlung“ auf den Verzicht von Medikamenten durch die Telefonverkäuferin falsch sei. Auch die Aussage im Beitrag, wonach sich die X SA nicht zur Angelegenheit habe äussern wollen, entspricht nicht den Tatsachen. Durch die selektive Wiedergabe des Telefongesprächs werde dem Publikum ein qualifiziert falscher Eindruck vermittelt. Der Replik lag der Entscheid des Regionalgerichts Bern-Mittelland vom 20. Januar 2015 betreffend vorsorglicher Massnahmen gegen die Beschwerdegegnerin bei.

H. Die Beschwerdegegnerin b. 701 hält in ihrer Duplik vom 10. Februar 2015 an ihren Begehren fest. Die Beschwerdeführerin versteife sich zu Unrecht auf einzelne Begriffe. Entscheidend im Lichte des Sachgerechtigkeitsgebots sei jedoch der Gesamteindruck. Die Länge des Verkaufsgesprächs verdeutliche, dass dem Kaufentscheid eine lange „Bearbeitung“ der Kundin vorausgegangen sei. Die Telefonverkäuferin habe Heilversprechen abgegeben. Die Wertung des Verkaufsgesprächs erfolge deutlich erkennbar aus der Sicht der Tochter. Die Äusserungen der Telefonverkäuferin wiesen klar auf eine heilende Wirkung des Grünlippmuschelprodukts hin. Dass die X SA die ihr vielfach eingeräumten Möglichkeiten zur Stellungnahme inkl. Fristerstreckung nicht wahrgenommen habe, sei bedauerlich, könne aber nicht der Redaktion angelastet werden.

I. In ihrer Duplik vom 2. März 2015 betont die Beschwerdegegnerin b. 702, dass die Zuständigkeit der UBI auf redaktionelle Sendungen beschränkt sei. Das übrige publizistische Angebot der SRG wie namentlich der Online-Bereich würde der Aufsicht des Departements für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation (UVEK) unterliegen. Die Telefonverkäuferin habe klare Heilungsversprechen abgegeben. Die Schilderungen der betagten Frau würden verdeutlichen, dass sie die Übersicht über die einzunehmenden Medikamente und weiteren Präparate verloren habe. Die Empfehlung der Telefonverkäuferin, mit einer Ausnahme alle anderen Mittel wegzulassen, sei deshalb äusserst fragwürdig gewesen. Zutreffend sei die Information der Redaktion gewesen, wonach die X SA keine Stellungnahme habe abgeben wollen. Die spezifischen Anforderungen für anwaltschaftlichen Journalismus seien eingehalten worden.

J. Die Parteien wurden darüber orientiert, dass die Beratung der Beschwerdesache gemäss Art. 97 Abs. 1 RTVG öffentlich sein werde, es sei denn, schützenswerte Privatinteressen würden entgegenstehen (Art. 97 Abs. 1 RTVG).

Erwägungen:

- 1.** Die Eingaben wurde zusammen mit dem Ombudsbericht fristgerecht eingereicht (Art. 95 Abs. 1 RTVG i.V. mit Art. 20 Abs. 3 des Bundesgesetzes über das Verwaltungsverfahren, SR 172.021) und sind hinreichend begründet (Art. 95 Abs. 3 RTVG).
- 2.** Art. 94 RTVG umschreibt die Beschwerdebefugnis. Zur Beschwerde ist u.a. legitimiert, wer im Beanstandungsverfahren vor der Ombudsstelle beteiligt war und eine enge Beziehung zum Gegenstand einer Sendung nachweisen kann (Art. 94 Abs. 1 Bst. b RTVG, Individual- oder Betroffenenbeschwerde). Eine Betroffenenbeschwerde liegt vor, wenn die beschwerdeführende Person entweder selber Gegenstand der beanstandeten Sendung ist oder sie ein besonderes persönliches Verhältnis dazu hat, das sie vom übrigen Publikum unterscheidet (BGE 130 II 514 E. 2.2.1ff. S. 517ff. [„Drohung“]). Die im Beitrag mehrmals erwähnte Beschwerdeführerin b. 701 besitzt die erforderliche Nähe zum Gegenstand der beanstandeten Sendung aufgrund der mehrfachen Nennung. Die Muttergesellschaft der X SA, die Y AG, wurde im Beitrag dagegen nicht genannt. Nicht hervor ging ebenfalls, dass die Beschwerdeführerin b. 702 Markeninhaberin von „P“ ist (siehe dazu auch Urteil B-1136/2009 des Bundesverwaltungsgerichts vom 9. Juli 2010). Das entsprechende Grünlippmuschelprodukt stand zwar im Zentrum des Telefonverkaufsgesprächs, über welches die Sendung „Espresso“ berichtete. Im Beitrag wurde der Name des Grünlippmuschelpräparats jedoch nicht erwähnt. Die von der Beschwerdeführerin b. 702 angeführten wirtschaftlichen Verflechtungen genügen für die Beschwerdebefugnis zur Betroffenenbeschwerde im Sinne von Art. 94 Abs. 1 RTVG alleine nicht (UBI-Entscheid b. 399 vom 10. März 2000 E. 2 [„Saldo“]). Auf die Beschwerde b. 702, die bezüglich der Begründung im Wesentlichen derjenigen der durch den Sendegegenstand betroffenen Tochtergesellschaft (b. 701) entspricht, kann daher nicht eingetreten werden.
- 3.** Verfahren vor der UBI sind - mit Ausnahme von mutwilligen Beschwerden - grundsätzlich kostenlos (Art. 98 RTVG). Programmveranstaltern können in keinem Fall Kosten oder eine Parteientschädigung auferlegt werden, wie dies die Beschwerdeführerin b. 701 beantragt.
- 4.** Die UBI hat festzustellen, ob die angefochtene Sendung nationale oder internationale Bestimmungen über den Inhalt redaktioneller Bestimmungen verletzt (Art. 97 Abs. 2 Bst. a RTVG). Dazu gehören namentlich Art. 4 und 5 RTVG, nicht aber der von der Beschwerdeführerin b. 701 ebenfalls angerufene Journalistenkodex. Keinen Programmcharakter haben die ebenfalls beanstandeten Inhalte zur Sendung auf der Website der Beschwerdegegnerin. Da es sich nicht um Sendungen im Sinne von Art. 2 Bst. b RTVG handelt, können sie auch nicht Gegenstand einer Programmbeschwerde an die UBI sein (Art. 97 Abs. 2 Bst. a RTVG). Die Onlineinhalte betreffen das übrige publizistische Angebot der SRG gemäss Art. 25 Abs. 3 Bst. b RTVG, welches vom Bundesamt für Kommunikation beaufsichtigt wird (Urteil des Bundesverwaltungsgerichts A-6603/2010 vom 21. April 2011). Erst mit dem Inkrafttreten der Teilrevision des RTVG vom 26. September 2014 wird die Zuständigkeit über die Aufsicht dieses Bereichs vom Bundesamt auf die UBI übertragen. Auf die erwähnten Rügen bzw. Anträge

bezüglich Journalistenkodex und Onlineinhalten von Radio SRF kann deshalb nicht eingetreten werden. Das betrifft namentlich auch den beanstandeten Titel auf der Website („Seniorin geriet bei ‚Wundermittel‘-Kauf in Lebensgefahr“).

5. Stellt die UBI eine Rechtsverletzung fest, steht ihr das Verfahren gemäss Art. 89 RTVG zur Verfügung (siehe dazu Jahresbericht 2011, S. 14). Allfällige Massnahmen zur Behebung des Mangels und zur Verhinderung von zukünftigen Rechtsverletzungen wie etwa die Löschung von Sendungen mit einer Rechtsverletzung im elektronischen Archiv auf der Website der Programmveranstalterin kann sie dabei aber nicht selber verfügen.

6. Die Beanstandung definiert das Anfechtungsobjekt und begrenzt insofern die Prüfungsbefugnis der UBI. Diese ist bei der Prüfung des anwendbaren Rechts frei und nicht an die Vorbringen der Parteien gebunden (Denis Barrelet/Stéphane Werly, *Droit de la Communication*, Bern 2011, 2. Auflage, Rz. 880, S. 262).

6.1 Art. 17 Abs. 1 der Bundesverfassung (BV; SR 101) verankert die Medien- bzw. Rundfunkfreiheit. Art. 93 Abs. 3 der Bundesverfassung (BV; SR 101) und Art. 6 Abs. 2 RTVG gewährleisten die Programmautonomie des Veranstalters. Diese beinhaltet namentlich die Freiheit in der Wahl eines Themas einer Sendung und die Freiheit in der inhaltlichen Bearbeitung. Ausstrahlungen haben jedoch den in Art. 4 und 5 RTVG sowie im einschlägigen internationalen Recht festgelegten inhaltlichen Grundsätzen Rechnung zu tragen. Im Rahmen der Beurteilung der vorliegenden Beschwerde steht das Sachgerechtigkeitsgebot im Zentrum.

6.2 Die UBI prüft im Zusammenhang mit dem Sachgerechtigkeitsgebot von Art. 4 Abs. 2 RTVG, ob dem Publikum aufgrund der in der Sendung oder im Beitrag angeführten Fakten und Ansichten ein möglichst zuverlässiges Bild über einen Sachverhalt oder ein Thema vermittelt wird, so dass dieses sich darüber frei eine eigene Meinung bilden kann (BGE 137 I 340 E. 3.1 S. 344f. [„FDP und die Pharmalobby“]; BGE 131 II 253 E. 2.1ff. S. 256ff. [„Rentenmissbrauch“]). Umstrittene Aussagen sollen als solche erkennbar sein. Fehler in Nebenpunkten und redaktionelle Unvollkommenheiten, welche nicht geeignet sind, den Gesamteindruck der Ausstrahlung wesentlich zu beeinflussen, sind programmrechtlich nicht relevant. Die Gewährleistung der freien Meinungsbildung des Publikums erfordert die Einhaltung von zentralen journalistischen Sorgfaltspflichten (vgl. Barrelet/Werly, a.a.O., Rz. 895ff., S. 267ff; Peter Studer/Rudolf Mayr von Baldegg, *Medienrecht für die Praxis*, Zürich 2011, 4. Auflage, S. 216ff.; Denis Masméjan, in: Denis Masméjan/Bertil Cottier/Nicolas Capt [Hrsg.], *Loi sur la radio-télévision, Commentaire*, Bern 2014, S. 96ff., Rz. 43 ff. zu Art. 4 RTVG). Der Umfang der gebotenen Sorgfalt hängt von den konkreten Umständen, dem Charakter des Sendefasses sowie vom Vorwissen des Publikums ab (BGE 131 II 253 E. 2.1ff. S. 257 [„Rentenmissbrauch“]).

6.3 Bei Sendungen im Stil von anwaltschaftlichem Journalismus, in denen schwerwiegende Vorwürfe gegenüber Personen, Unternehmen, Verbänden oder Behörden erhoben werden und die so ein erhebliches materielles und immaterielles Schadensrisiko für direkt Betroffene oder Dritte enthalten, gelten qualifizierte Anforderungen bezüglich der Transparenz und der Einhaltung der journalistischen Sorgfaltspflichten (siehe Barrelet/Werly, a.a.O.,

S. 268ff.). Der Standpunkt der Angegriffenen ist in geeigneter Weise darzustellen. Das Sachgerechtigkeitsgebot verlangt aber nicht, dass alle Sichtweisen qualitativ und quantitativ gleichwertig zum Ausdruck kommen (Entscheid 2A.32/2000 des Bundesgerichts vom 12. September 2000 E. 2b/cc [„Vermietungen im Milieu“]). Der Umfang der gebotenen Sorgfalt hängt von den konkreten Umständen, dem Charakter des Sendegefässes sowie vom Vorwissen des Publikums ab (BGE 131 II 253 E. 2.1ff. S. 257 [„Rentenmissbrauch“]).

7. Das Sachgerechtigkeitsgebot ist aufgrund des informativen Charakters des beanstandeten Beitrags anwendbar. Der Beitrag ist insgesamt mit Schlagzeile, Anmoderation und eigentlichem Bericht auf seine Vereinbarkeit mit Art. 4 Abs. 2 RTVG zu prüfen. Zu berücksichtigen ist dabei die anwaltschaftliche Optik, indem die Redaktion die von der Tochter der Käuferin des Grünlippmuschelpräparats geäußerte Kritik am Verhalten der Beschwerdeführerin weitgehend übernahm. Der anwaltschaftliche Fokus war für die Zuhörenden erkennbar.

7.1 Bereits in den Schlagzeilen zur „Espresso“-Sendung vom 14. August 2014 wurde auf den beanstandeten Beitrag hingewiesen. Demnach verspreche die Firma X SA wundersame Heilung mit Grünlippmuscheln und empfehle sogar grobfahrlässig, auf alle anderen Medikamente zu verzichten.

7.2 Einleitend zum eigentlichen Bericht beschreibt der Moderator die Situation der über 80-jährigen Frau, die unter starken Gelenkschmerzen gelitten habe. Da ihr am Telefon ein Grünlippmuschelprodukt als wahres Wundermittel dargestellt wurde, wollte sie dieses auch aus Verzweiflung probieren. Jahre später könne sie wegen der Rechnung und den Mahnungen nicht mehr schlafen. Der anschliessende Bericht beginnt mit dem Hinweis, dass sich die Tochter der Seniorin bei der „Espresso“-Redaktion gemeldet habe. Danach wird die leidvolle und langwierige Krankheitsgeschichte der Frau, die erfolglose Operation, das Telefongespräch einer Vertreterin der Beschwerdeführerin b. 701, die von einem wahren Wundermittel gesprochen habe, die Bestellung des Produkts durch die Seniorin, die Rechnungen, Mahnungen und Betreibungsandrohungen erwähnt. In der Zwischenzeit habe die „leicht demente“ Frau noch einmal einen Telefonanruf einer Repräsentantin der Beschwerdeführerin b. 701 erhalten und wieder „nicht nein sagen können“. Eine Aufzeichnung des entsprechenden Gesprächs liege der Redaktion vor. Die Verkäuferin habe „ohne Punkt und Komma“ auf die Seniorin eingeredet. Ausschnitte aus dem aufgezeichneten Gespräch werden eingespielt. Einerseits geht es dabei um die Schilderungen der Verkäuferin zu den Erfahrungen mit dem Nahrungsergänzungsmittel in der eigenen Familie, andererseits zu ihrer Empfehlung, neben dem Grünlippmuschelprodukt „nicht sonst noch Zeugs“ einzunehmen, was die Tochter als „absolut fahrlässig“ taxiert, weil ihre Mutter auf Medikamente angewiesen sei. Gegen Ende des Berichts kommt zum Ausdruck, dass die Redaktion sich vergeblich um eine Stellungnahme der Beschwerdeführerin b. 701 bemüht hat. Die „böse Geschichte“ habe für die Seniorin schliesslich zu „einem guten Ende“ geführt. Als sich die Redaktion eingeschaltet habe, seien die Rechnungen und Mahnungen storniert worden. Dank einer zweiten Operation - aber ohne Hilfe des Grünlippmuschelprodukts - seien die Schmerzen verschwunden. In der Abmoderation wird erwähnt, dass der Nutzen von Muschelpräparaten umstritten sei. Entsprechende Nahrungsergänzungsmittel seien keine Medikamente und dürfen auch nicht als solche ver-

kauft werden. Konsumentinnen und Konsumenten hätten schliesslich die Möglichkeit, am Telefon oder auf der Strasse abgeschlossene Kaufverträge innerhalb von sieben Tagen zu widerrufen.

7.3 Beträchtliche Bedeutung kommt im Beitrag dem aufgezeichneten Telefongespräch zwischen der Vertreterin der Beschwerdeführerin b. 701 und der Seniorin zu, welches zu einem zweiten Abschluss eines Kaufvertrags über eine Packung des Grünlippmuschelpräparats führte. Die ausgestrahlten Ausschnitte dieses Gesprächs dienten dazu, die im Beitrag erhobene Kritik an den Verkaufsmethoden der Beschwerdeführerin b. 701 zu belegen. Die von der Tochter der Käuferin zugetragenen Vorwürfe gegen die Telefonmarketinggesellschaft wurden von der „Espresso“-Redaktion übernommen, was bereits aus den Schlagzeilen der Sendung hervorgeht.

7.4 Das aufgezeichnete Telefongespräch, von welchem im Bericht einige Sequenzen ausgestrahlt wurden, beginnt mit der Frage der Verkäuferin, ob sie die Bestellung im Umfang von 600 Franken aufnehmen dürfe, was die Käuferin bejaht. Anschliessend wird über die Modalitäten - Zeitpunkt der Zustellung der Packung mit der Kur, monatliche Ratenzahlungen, Fälligkeit der ersten Rate - gesprochen, und die Verkäuferin verweist auf ein kostenlos mitgeliefertes Gel. Die Verkäuferin nimmt anschliessend die Personalien der Käuferin auf und erkundigt sich danach bei ihr, ob sie noch Fragen habe, was diese verneint. Danach ersucht die Vertreterin der Beschwerdeführerin b. 701 die Kundin, die Packungsbeilage bei Erhalt der Ware zu lesen, diktiert ihr die Gratistelefonnummer des Kundendienstes. Die Seniorin bestätigt das von der Verkäuferin noch einmal erwähnte Datum der Zustellung der ersten Sendung und die Fälligkeit der ersten Rate. Schliesslich erkundigt sich die Käuferin, ob sie noch etwas fragen dürfe, was die Vertreterin der Beschwerdeführerin b. 701 bejaht. Auf die Frage der Seniorin nach Beschwerden („Bobi“) erwähnt die Verkäuferin, dass sie auch bereits unter solchen leide, familienbedingt. Danach erfolgt der erste Teil der im beanstandeten Beitrag ausgestrahlten Aussagen. Die Verkäuferin spricht von den Gelenkproblemen ihres Vaters und der Arthrose der Mutter. Daher nehme letztere das Grünlippmuschelpräparat seit fünf Jahren. Dies habe sich bewährt. Sie benötige keinen Stock und bewältige das Treppensteigen in den 4. Stock ohne Aufzug. Die Verkäuferin betont schliesslich, es sei wichtig, das Produkt konsequent einzunehmen. Auf eine Rückfrage der Kundin erklärt sie überdies, sich auf das Grünlippmuschelpräparat und auf die Omega 3-Kapseln zu beschränken. Ausgestrahlt wird im beanstandeten Beitrag die Aussage der Verkäuferin, sie solle sonst nicht noch „Zeugs“ einnehmen.

7.5 Die im beanstandeten Beitrag ausgestrahlten Ausschnitte aus dem Telefongespräch vermittelten kein zutreffendes Bild des gesamten Dialogs. Die Sequenzen, in welchen die Verkäuferin über die positiven Erfahrungen mit dem Grünlippmuschelpräparat in der eigenen Familie sprach, sollten offenbar verdeutlichen, dass die Vertreterin der Beschwerdeführerin b. 701 das Nahrungsergänzungsprodukt als „Wundermittel“ anpries und damit die Seniorin zu einer Bestellung bewegen konnte. Die Aufnahmen des Telefongesprächs lassen jedoch nicht den Schluss zu, die Verkäuferin habe eine wundersame Heilung dank der Einnahme des Nahrungsergänzungsmittels versprochen. Immerhin relativierten die eingespielten Sequen-

zen die reisserischen Aussagen in den Schlagzeilen und in der Anmoderation. Den Zuhörenden war jedoch nicht bekannt, dass die Verkäuferin sich erst auf eine Frage der Seniorin und ganz am Schluss des Gesprächs zu den in ihrer Familie gemachten Erfahrungen mit dem Produkt äusserte. Sie mussten vielmehr annehmen, dass die Verkäuferin mit ihren Schilderungen aus dem familiären Umfeld die Kundin zu einer Bestellung überredete. Insofern täuschten die diesbezüglichen Gesprächssequenzen die Zuhörerschaft. Ob es angebracht ist, dass die Verkäuferin das eigene familiäre Umfeld als positives Beispiel anführte, wie die Beschwerdegegnerin kritisierte, hat die UBI nicht zu beurteilen, weil im Beitrag wie angeführt andere Vorwürfe im Zentrum standen.

7.6 Schwer wiegt der in den Schlagzeilen erhobene Vorwurf an die Beschwerdeführerin b. 701, diese habe „grob-fahrlässig“ den Verzicht auf Medikamente empfohlen. Eine Bemerkung der Verkäuferin aus dem Telefongespräch sollte dies untermauern. Die ausgestrahlte Aussage der Verkäuferin, auf anderes „Zeugs“ zu verzichten, bezog sich jedoch bei Einbezug des Kontextes nicht auf Arzneimittel, sondern offensichtlich auf andere Präparate wie vor allem Nahrungsergänzungsmittel. Die Käuferin erwähnte denn auch im Telefongespräch, dass sie solche gesundheitsfördernde Produkte viel lieber als Geschenk erhalten würde als die übliche Schokolade. Von Medikamenten war im Telefongespräch mit Ausnahme eines offensichtlichen Versprechers der Seniorin denn auch nicht die Rede. Der Beitrag verbunden mit der eingespielten Sequenz vermittelte aber den nicht zutreffenden Eindruck, dass die Verkäuferin der Kundin tatsächlich empfohlen hat, auf Medikamente zu verzichten. Die Tochter führte dazu aus, dass ihre Mutter auf Arzneimittel angewiesen sei, u.a. wegen Herzproblemen, wodurch der an sich schon erhebliche Vorwurf gegen die Beschwerdeführerin noch im Sinne einer konkreten Gesundheitsgefährdung akzentuiert wurde.

7.7 Die Käuferin wurde im Beitrag als „leicht demente“, zeitweise verwirrte und wegen ihrer Schmerzen verzweifelte Frau beschrieben. Drei Mal wird ihr Alter erwähnt. Ihre Meinung bezüglich des thematisierten Verkaufsgesprächs kommt im Beitrag nicht zum Ausdruck. Die Beschwerdegegnerin verweist in einem Schriftsatz darauf, dass die Frau laut eines Arztzeugnisses „eingeschränkt handlungsfähig“ sei. Die Aufnahmen des Telefongesprächs ergeben jedoch nicht den Eindruck einer vertragsunfähigen Person. Dass sie teilweise etwas kompliziert wirkte und nicht alles sofort begriff, erscheint für ihr Alter nicht aussergewöhnlich. Das Produkt und der Preis waren ihr auf jeden Fall bekannt, und bezüglich der Zahlungsmodalitäten äusserte sie deutlich ihren Wunsch. Wichtige Elemente des Kaufs notierte sie sich offensichtlich und liess sich bei Verständnisproblemen die Angaben buchstabieren.

7.8 Unbegründet ist dagegen die Rüge der Beschwerdeführerin b. 701, die angesetzte Frist für eine Stellungnahme sei zu kurz gewesen. Aus der E-Mail-Korrespondenz geht hervor, dass der Beschwerdeführerin aufgrund der Ferienzeit eine Fristerstreckung ermöglicht worden ist und dass diese eine Stellungnahme in Aussicht stellte, welche aber erst nach dem zuvor bekanntgegebenen Ausstrahlungstermin des Beitrags zugestellt wurde. Insgesamt verfügte die Beschwerdeführerin deshalb über mehr als vierzehn Tage Zeit, um eine Stellungnahme abzugeben. Auf die nicht erfolgte Antwort der Beschwerdeführerin wurde im Beitrag hingewiesen. Ein entsprechendes Verhalten einer angegriffenen Person entbindet die Redaktion jedoch in keiner Weise von einer fairen Berichterstattung (Masmejan, a.a.O., S. 101 Rz.

56 zu Art. 4 RTVG). Sie hat zudem eine kritische Distanz gegenüber Personen zu wahren, für welche sie sich anwaltschaftlich einsetzt, damit die Fakten dem Publikum korrekt vermittelt werden (BGE 137 I 340 E. 3.2 S. 345). Das gilt umso mehr, wenn die Vorwürfe der Redaktion nicht von der eigentlich betroffenen Person zugetragen werden, da eine solche allenfalls eigene Interessen wahrnimmt.

7.9 Insgesamt bleibt festzustellen, dass im Beitrag gravierende Vorwürfe gegen die Beschwerdeführerin b. 701 erhoben wurden. Demnach sei eine alte, leicht demente und verzweifelte Frau durch das Versprechen eines Wundermittels zum Kauf eines Grünlippmuschelpräparats gedrängt und ihr dabei noch empfohlen worden, auf für ihre Gesundheit wichtige Medikamente zu verzichten. Die Redaktion bemühte sich zwar, eine Stellungnahme vom angegriffenen Unternehmen einzuholen. Abgesehen davon übernahm sie jedoch die ihr von der Tochter der Käuferin zugetragene Version des Verkaufsgesprächs und verzichtete darauf, andere Meinungen wie etwa diejenige der direkt betroffenen Käuferin einzuholen oder Experten beizuziehen. Im Gegenteil wurden die Vorwürfe durch eine aus dem Kontext herausgerissene und damit journalistische Sorgfaltspflichten verletzende Verwendung von Aufnahmen des Telefongesprächs vermeintlich untermauert. Das aufgenommene Verkaufsgespräch stellte jedoch keine Grundlage dar, um die im Beitrag erhobenen gravierenden Vorwürfe gegen die Beschwerdeführerin b. 701 wie die „grob-fahrlässige“ Empfehlung auf den Verzicht von Medikamenten zu belegen. Dieser Umstand war indes für die Zuhörenden nicht erkennbar, weshalb sich diese auch keine eigene Meinung zu den thematisierten Vorwürfen bilden konnten. Das Sachgerechtigkeitsgebot von Art. 4 Abs. 2 RTVG wurde deshalb verletzt. Es gehört zwar zu den Aufgaben von Konsumentenmagazinen wie „Espresso“, problematische Verkaufspraktiken wie etwa beim Telemarketing anzuprangern oder allenfalls auch die Wirksamkeit von Präparaten wie Nahrungsergänzungsmitteln in Frage zu stellen. Dies muss aber in faktengetreuer, transparenter und fairer Weise geschehen, was im Zusammenhang mit dem beanstandeten Beitrag nicht zutrif.

8. Die Beschwerde b. 701 ist aus den erwähnten Gründen ohne Kosten- oder Entschädigungsfolge (Art. 98 RTVG) gutzuheissen, soweit darauf eingetreten werden kann.

Aus diesen Gründen beschliesst die UBI:

1. Die Beschwerde b. 701 wird, soweit darauf einzutreten ist, mit 6:1 Stimmen gutgeheissen.
2. Die Schweizerische Radio- und Fernsehgesellschaft (SRG) wird aufgefordert, die UBI innert 60 Tagen nach Eröffnung dieses Entscheids bzw. innert 30 Tagen nach Eintritt der Rechtskraft über die im Sinne von Art. 89 Abs. 1 Bst. a Ziffer 1 und 2 RTVG getroffenen Vorkehren zu unterrichten.
3. Auf die Beschwerde b. 702 wird nicht eingetreten.
4. Verfahrenskosten werden keine erhoben.
5. Zu eröffnen:
 - (...)

Im Namen der Unabhängigen Beschwerdeinstanz
für Radio und Fernsehen

Rechtsmittelbelehrung

Entscheide der UBI können gemäss Art. 99 RTVG in Verbindung mit Art. 82 Abs. 1 Bst. a, 86 Abs. 1 Bst. c und 89 des Bundesgesetzes über das Bundesgericht (SR 173.110) innerhalb von 30 Tagen nach Eröffnung mit Beschwerde beim Bundesgericht angefochten werden.

Versand: 14. Juli 2015