



ÖSTERREICHISCHER
PRESSERAT

Vorsitzende des Senats 2

BESCHWERDEVERFAHREN

Der Presserat ist ein Verein, der sich für verantwortungsvollen Journalismus einsetzt und dem die wichtigsten Journalisten- und Verlegerverbände Österreichs angehören. Die Mitglieder der Senate des Presserats sind weisungsfrei und unabhängig.

Im vorliegenden Fall ist beim Presserat eine Beschwerde einer Betroffenen eingelangt. Die Beschwerdeführerin und die Medieninhaberin der Tageszeitung „Der Standard“ haben die Schiedsvereinbarung des Presserats unterzeichnet. In Beschwerdeverfahren ist der Presserat ein Schiedsgericht iSd. ZPO.

BESCHLUSS

Die **Beschwerde der A. & E. Weiss Gesellschaft m.b.H.** als Betreiberin des Restaurants „Gräfin am Naschmarkt“, vertreten durch Göbel & Hummer Rechtsanwälte OG **gegen die Standard Verlagsgesellschaft m.b.H.**, Vordere Zollamtsstraße 13, 1030 Wien, als Medieninhaberin der Tageszeitung „Der Standard“ und von „derstandard.at“ **wegen einer möglichen Verletzung des Ehrenkodex für die österreichische Presse durch die Artikel „‘Eigenartig, dass das Schnitzel aufgegessen wurde‘: Wiener Lokal legt sich mit Kritikern an“**, erschienen am 30.04.2018 auf derstandard.at, sowie **„Bröselteppich mit Semmelflummi“**, erschienen auf Seite 25 der Ausgabe vom 5./6. Mai 2018 der Tageszeitung „Der Standard“, und dessen Onlineversion **„Gräfin vom Naschmarkt: Bröselteppich mit Semmelflummi“**, erschienen am 05.05.2018 auf „derstandard.at“,

wird als offensichtlich unbegründet zurückgewiesen.

BEGRÜNDUNG

Im Artikel „‘Eigenartig, dass das Schnitzel aufgegessen wurde‘: Wiener Lokal legt sich mit Kritikern an“ wird berichtet, dass in der „Gräfin am Naschmarkt“ [...] „mitunter patzig auf schlechte Rezensionen im Netz“ reagiert werde. Sofern „man zahlreichen Online-Rezensionen“ glaube, qualifiziere es sich „wohl als eines der schlechtesten Restaurants des Landes.“ Auf Internetplattformen würde „[i]n zahlreichen Einträgen [...] über die Qualität des Essens, abenteuerliche Preise und andere Unzulänglichkeiten geschimpft“. Auch in die Medien habe das Lokal es schon öfters geschafft, wobei das Testessen eines deutschen Mediums „eher bescheiden“ ausgefallen sei. Von Seiten des Lokals „sehe man sich aber zu Unrecht kritisiert, wie sich auf Tripadvisor nachvollziehen“ lasse. Dann wird über einige Kritiken und die Reaktionen seitens der Betreiber auf Tripadvisor berichtet, wobei die dort veröffentlichten Kritiken und die Reaktionen darauf jeweils auch als Screenshot angefügt sind. Abschließend wird angemerkt, dass das Lokal „[s]chon in der Vergangenheit auf Beschwerden eher schlecht zu sprechen“ gewesen sei. Als Beispiel wird angeführt, dass das Lokal bereits „2012 mit den gewagten Preisen für Marillenknödel in den Medien“ gewesen sei, weil es „für zwei Stück der Süßspeise 17,80 Euro verrechnet“ habe und man die Berichterstattung darüber als „diffamierend“ kritisiert habe.

Beim Artikel „Bröselteppich mit Semmelflummi“ und dessen Onlineversion „Gräfin am Naschmarkt: Bröselteppich mit Semmelflummi“ handelt es sich um einen Restauranttest. Der Restaurantkritiker beschreibt zunächst den ersten negativen Eindruck, den das Restaurant auf ihn gemacht hat. Im Anschluss werden die Speisen durchwegs schlecht bewertet, so wird etwa die Rindssuppe als „rein gekörnte Brühe“, die Lasagne als „ein in der Mikrowelle fachgerecht zu Magma verwandelter Ziegel mit großzügiger Garnierung aus Trockenkäse-Sägemehl“ und der Semmelknödel als „ein beeindruckender Flummi von außen leimiger, innen trockener Konsistenz und zarten Spülwasser-Anklängen im Finish“ beschrieben.

Die Beschwerdeführerin kritisiert, dass im ersten der oben genannten Artikel unter Hinweis auf „zahlreiche Online-Rezessionen“ das Lokal als „eines der schlechtesten Restaurants des Landes“ bezeichnet werde. Der Verfasser habe „ganz bewusst ausschließlich negative sowie obszöne Kommentare und einen Eintrag mit einem [...] erhobenen Betrugsvorwurf eines Tripadvisor Benutzers veröffentlicht“ (der User gab an, dass ihn der Kellner um vier Bier „bescheißen“ wollte). Die Veröffentlichung des User-Kommentars stehe im Widerspruch zu den eigenen Forenregeln, denen zufolge die Redaktion sich vorbehalte, Kommentare zu entfernen, „welche straf- oder zivilrechtliche Normen verletzen.“ Zur Wahrung der journalistischen Berufsethik wäre dem Vorbringen zufolge auch eine Erwähnung der positiven Bewertungen geboten gewesen.

Schließlich wird von der Beschwerdeführerin beanstandet, dass es nicht relevant und unrichtig sei, wenn der Verfasser auch noch behauptet, einem Paar wären im Jahr 2012 17,80 Euro für zwei Marillenknödel verrechnet worden.

Zum zweiten Artikel und dessen Onlineversion führt die Beschwerdeführerin aus, dass dieser an Söffizanz kaum zu überbieten sei und dessen polemischer Inhalt die Reputation der Beschwerdeführerin schädige. Dem Verfasser sei es an keiner objektiven Berichterstattung gelegen, sondern ausschließlich an einer Verunglimpfung.

Zum Artikel **„Eigenartig, dass das Schnitzel aufgegessen wurde‘: Wiener Lokal legt sich mit Kritikern an“** ist zunächst festzuhalten, dass das Thema des Artikels nicht das Angebot des Lokals und das dort gebotene Service ist, sondern wie von Seiten des Managements des Lokals mit Kritik umgegangen wird. So stammt schon das im Titel angeführte Zitat aus einer Antwort des Geschäftsführers des Lokals auf einen negativen Kommentar eines Gasts. In der Einleitung des Artikels wird festgestellt, dass das Lokal aufgrund der Öffnungszeit von 22 Stunden pro Tag ein „beliebter Anlaufpunkt für Nachtschwärmer“ sei und dass sich bei der „gebotenen Kost“ die Geister scheiden. Glaube man zahlreichen Online-Rezensionen, so qualifiziere sich die „Gräfin“ wohl als eines der schlechtesten Restaurants des Landes, heißt es dann weiter. Für die Leserinnen und Leser ist klar zu erkennen, dass es sich hier nicht um die eigene Meinung der Autorin oder des Autors handelt, sondern um die summarische Wiedergabe von negativen Kommentaren von Userinnen und Usern auf Bewertungsportalen. An dieser Stelle gilt es zu betonen, dass im Artikel darauf hingewiesen wird, dass sich dort – wenn auch „nur selten“ – Erfahrungsberichte finden, „die Gutes über den Lokalbesuch vermelden.“

Dass die Bewertungen auf „Tripadvisor“ im Gesamtbild tatsächlich ganz überwiegend negativ ausfallen, ergibt sich aus dem von der Beschwerdeführerin selbst vorgelegten Auszug der „Tripadvisor-Seite“ über die Beschwerdeführerin. Dort sind jeweils sechs Bewertungen mit „Ausgezeichnet“, „Sehr Gut“ und „Befriedigend“, 15 mit „Mangelhaft“ und 207 mit „Ungenügend“ ausgewiesen. Im Durchschnitt ergeben sich daraus für das Lokal 1,5 Punkte bzw. die Gesamtbewertung „Mangelhaft – Ungenügend“. Die Zusammenfassung der Situation im Artikel mit „eines der schlechtesten Restaurants des Landes“ mag der Beschwerdeführerin zwar missfallen, erscheint im Lichte der Bewertungen auf „Tripadvisor“ jedoch gerechtfertigt.

Die Beschwerdeführerin führt auch noch an, dass sich die Autorin bzw. der Autor des Artikels zwar „auf die Bewertungsportale Google, Yelp, Herold und Tripadvisor“ berufe, dann allerdings bloß Bewertungen und Antworten von „Tripadvisor“ anführe. Dass die Gesamtbewertung des Lokals auf „Google“, „Yelp“ oder „Herold“ anders ausfällt, wird von der Beschwerdeführerin nicht behauptet. Wieso die Beispiele für den Umgang mit Kritik ausschließlich von „Tripadvisor“ stammen, kann dahingestellt bleiben. Ein Ethikverstoß ist darin jedoch nicht zu erkennen.

Die Beschwerdeführerin äußert die Ansicht, dass das Posting eines Lesers, wonach ihn der Kellner „um vier Bier mehr bescheißen“ habe wollen und er dies als „betrügerischer Service“ bezeichnet, nicht veröffentlicht werden hätte dürfen, weil es den „Community-Richtlinien“ widerspreche und die Medieninhaberin „daher verpflichtet gewesen wäre, den Eintrag zu löschen“. Dieser Ansicht ist nicht zu folgen. Zum einen hat die Beschwerdeführerin offenbar erst gar nicht versucht, „Tripadvisor“ dazu zu veranlassen, das Posting zu löschen, sondern sich vielmehr dafür entschieden, selbst an die Öffentlichkeit zu treten und auf das Posting des Gastes zu antworten. Zum anderen können die „Community-Richtlinien“, die sich an die Userinnen und User richten, nicht als Leitlinien für die Redaktion bei der Erstellung des redaktionellen Inhalts herangezogen werden.

Entscheidend ist, dass im Artikel beide Standpunkte neutral wiedergegeben werden – sowohl die Kritik des Posters als auch die Antwort des Managements. Diese journalistische Vorgangsweise ist ausgewogen. Die Replik des Geschäftsführers des Restaurants fiel zudem ungewöhnlich scharf aus. Er unterstellte dem Gast, alkoholisiert gewesen zu sein und deshalb die Anzahl der konsumierten Biere falsch eingeschätzt zu haben.

Zum Beschwerdepunkt, dass auch positive Bewertungen im Artikel hätten veröffentlicht werden müssen, ist anzumerken, dass das Thema des Artikels nicht primär die Bewertungen sind, sondern der Umgang der Geschäftsführung mit Beschwerden und negativen Bewertungen der Gäste. Zudem leistet die Veröffentlichung der ungewöhnlich scharfen Reaktionen der Geschäftsführung einen Beitrag zu einer gesellschaftlich relevanten Diskussion: Das unorthodoxe Beschwerdemanagement ist für die Allgemeinheit durchaus von Interesse. Der Vollständigkeit halber ist auch noch darauf hinzuweisen, dass die wenigen positiven Kommentare im Vergleich zu den zahlreichen negativen Kommentaren in den Hintergrund rücken. Auch in Hinblick darauf erscheint eine entsprechende Gewichtung zulässig.

Die Beschwerdeführerin behauptet, dass laut Artikel 2012 einem Paar 17,80 Euro für zwei Marillenknödel verrechnet worden seien und dass dies falsch sei. Der angebliche Vorfall datiere aus dem Jahr 2007 und der Preis sei nicht für zwei Knödel, sondern für zwei Portionen á zwei Knödel verrechnet worden. Der Absatz im Artikel lautet: „So landete man 2012 mit gewagten Preisen für Marillenknödel in den Medien. Einem Paar wurde für zwei Stück der Süßspeise 17,80 Euro verrechnet. Die Berichterstattung kritisierte man [das Restaurant, Anmerkung] als ‚diffamierend‘. Zudem würde man sich ja auch in einer Chanel-Boutique nicht nachträglich über den Preis beschweren. Ob man für einen oder zwei Marillenknödel sieben Euro verlange, hänge auch von der Marillengröße ab. Allerdings gestand man einen ‚Kalkulationsfehler‘ ein und kündigte an, entweder Preis oder die Portionsgröße anzupassen.“

Die Formulierung „zwei Stück der Süßspeise“ ist mehrdeutig, weil man darunter nicht nur zwei Stück Marillenknödel, sondern auch zwei Portionen Marillenknödel verstehen könnte. In der Antwort auf die Kritik hielt die Beschwerdeführerin offenbar selbst fest, dass die Portion „von der Größe der Marillen“ abhängt und im Falle eines sehr großen Knödels auch nur ein Knödel serviert werde (diese Aussage wurde von der Beschwerdeführerin nicht beanstandet). Selbst wenn man die Wiedergabe im Artikel als ungenau einstufen sollte, ist darin kein Verstoß gegen den Ehrenkodex zu erkennen. Ob sich der Vorfall 2007 oder 2012 zugetragen hat, spielt für die medienethische Beurteilung keine wesentliche Rolle.

Beim **Artikel „Bröselteppich mit Semmelflummi“** und dessen **Onlineversion „Gräfin vom Naschmarkt: Bröselteppich mit Semmelflummi“** handelt es sich um eine Restaurantkritik, also einen Erfahrungsbericht eines Restaurantkritikers.

Restaurantkritiken sind Meinungsäußerungen, die auf persönliche (subjektive) Eindrücke zurückgehen. Bei Bewertungen eines Restaurants oder der dort servierten Speisen reicht die Meinungsfreiheit sehr weit. Im Rahmen von Werturteilen können Meinungen vertreten werden, die nicht alle teilen oder die sogar schockieren oder verstören (siehe die Entscheidung 2014/116 m.w.H. sowie den Fall 2014/209).

Im vorliegenden Fall ist weder von einer Rufschädigung noch von einer Verunglimpfung der Beschwerdeführerin auszugehen. Der im Artikel geschilderte Restaurantbesuch fand statt und die bewerteten Speisen wurden auch tatsächlich serviert. Das subjektive Geschmacksempfinden des Autors und seine Eindrücke über das Erscheinungsbild des Lokals sind Meinungselemente – sein Ermessensspielraum ist hier entsprechend groß. Restaurantkritiken können auch scharfe negative Bewertungen enthalten.

Der Restaurantkritiker war offensichtlich weder mit dem Service noch mit den bestellten Speisen zufrieden und teilte dies seinen Leserinnen und Lesern auf pointierte Art und Weise mit. Es ist zwar nachvollziehbar, dass dies für die Beschwerdeführerin als Inhaberin des Restaurants unangenehm ist,

ein möglicher Verstoß gegen den Ehrenkodex ist darin jedoch nicht zu erblicken (siehe Fall 2014/209). Dass die schlechte Meinung des Kritikers über das Lokal nicht völlig aus der Luft gegriffen ist, belegen im Übrigen auch die zahlreichen negativen Bewertungen der Userinnen und User auf „Tripadvisor“.

Die behaupteten Verstöße gegen den Ehrenkodex für die österreichische Presse sind somit offensichtlich unbegründet. Die Beschwerde wird daher gemäß § 9 Abs. 2 lit. a iVm. § 9 Abs. 4 der Verfahrensordnung für die Beschwerdesenate des Presserates zurückgewiesen.

Gegen diesen Beschluss kann die Beschwerdeführerin gemäß § 9 Abs. 4 der VerFO binnen einer Frist von zwei Wochen (einlangend beim Österreichischen Presserat) Einspruch an den Senat erheben, der endgültig über die Zurückweisung entscheidet.

Österreichischer Presserat
Mag.^a Andrea Komar
Vorsitzende des Senats 2
03.07.2018