

**Ombudsstelle SRG.D**

Dr. Esther Girsberger, Co-Leitung  
Dr. Urs Hofmann, Co-Leitung  
c/o SRG Deutschschweiz  
Fernsehstrasse 1-4  
8052 Zürich

Zürich, 21. Mai 2026

**Dossier Nr. 12361, «SRF News Facebook» vom 14. April 2026 – «Jom HaShoa'h»**

Sehr geehrter Herr XY

Mit Mail vom 16. April 2026 beanstanden Sie obigen Beitrag wie folgt:

<https://www.facebook.com/share/r/19ivJAmfHH/>

*«Hiermit reiche ich eine Beanstandung betreffend einen von SRF online sowie über Social Media veröffentlichten Beitrag ein.*

*Der journalistische Inhalt des Beitrags selbst ist aus meiner Sicht nicht zu beanstanden. Meine Beanstandung richtet sich ausdrücklich nicht gegen den redaktionellen Beitrag, sondern gegen die Umstände seiner Veröffentlichung und die fehlende bzw. unzureichende Moderation der dazugehörigen Kommentarfunktion.*

*Ich habe mich bereits vor 22:00 Uhr direkt bei SRF gemeldet und auf die problematische Entwicklung in der Kommentarspalte hingewiesen. Am darauffolgenden Morgen um 11:00 Uhr erhielt ich folgende Rückmeldung:*

*Vielen Dank für Ihre Nachricht und Ihren Hinweis!*

*Ihre Rückmeldung haben wir an die verantwortlichen Kolleginnen und Kollegen weitergegeben. Diese haben Ihren Input umgehend im Team besprochen. In der Folge wurde die Kommentarspalte beim betreffenden Beitrag geschlossen.*

*Als Medienhaus, welches durch Medienabgaben finanziert wird, sehen wir uns in der Verantwortung, öffentliche Debatten und einen Raum für Austausch zu ermöglichen, auch bei anspruchsvollen Themen. Dabei gelten jedoch klare Regeln: Kommentare, die nicht der Social-Media-Netiquette von SRF entsprechen, werden entfernt. Trotz dieser Massnahmen lassen sich problematische Beiträge nicht immer zeitnah vollständig verhindern, insbesondere ausserhalb der moderierten Zeiten – dafür bitten wir um Entschuldigung.*

*Hinweise aus der Community sind für uns deshalb sehr wichtig.  
Wir danken Ihnen für Ihre Nachricht und wünschen Ihnen einen schönen Tag.  
Freundliche Grüsse"*

*Ich schätze diese Rückmeldung und anerkenne, dass SRF nach meinem Hinweis reagiert und die Kommentarspalte schliesslich geschlossen hat.*

*Dennoch ist festzuhalten, dass über einen Zeitraum von rund zwölf Stunden der Kommentarbereich faktisch unkontrolliert blieb. In dieser Zeit waren problematische, despektierliche und potenziell diskriminierende Äusserungen sichtbar und konnten sich ungehindert verbreiten.*

*Gerade bei Themen mit regelmässig hohem Eskalationspotenzial (namentlich Berichterstattungen mit Bezug zu Jüdinnen und Juden sowie zu Israel) ist erfahrungsgemäss damit zu rechnen, dass es zu Hasskommentaren, diskriminierenden Aussagen oder menschenverachtenden Äusserungen kommt. Solche Inhalte können Persönlichkeitsrechte und Grundrechte betroffener Personen oder Gruppen verletzen und stehen im Widerspruch zum Auftrag des Service public.*

*Aus meiner Sicht ist es problematisch, wenn SRF Beiträge zu derart sensiblen Themen ausserhalb der Zeiten veröffentlicht, in denen eine unmittelbare und wirksame Moderation der Kommentarfunktion (SRF Website, Facebook, Instagram) gewährleistet ist.*

*Ich rege daher an, dass SRF bei besonders heiklen Themen entweder: die Kommentarfunktion von Beginn weg deaktiviert, oder Kommentare nur während der Öffnungs- und Präsenzzeiten der zuständigen Moderationsabteilung zulässt.*

*Es widerspricht meines Erachtens dem publizistischen Auftrag und dem Service Public Gedanken, wenn die von SRF bereitgestellte Kommentarfunktion während längerer Zeiträume als Plattform für Hass und Diskriminierung genutzt werden kann.*

*Ich bitte die Ombudsstelle zu prüfen, ob SRF seiner Verantwortung hinsichtlich Moderation, Netiquette-Durchsetzung und Schutz vor diskriminierenden Inhalten ausreichend nachgekommen ist.»*

**Die Redaktion** nimmt wie folgt Stellung:

Gerne beziehen wir Stellung zu der Schliessung einer Kommentarspalte unter einem Facebook-Beitrag von SRF News. Thema war [Jom haScho'a](#), der israelische Gedenktag für die Opfer des Holocausts am 14. April.

Das Video wurde am 14. April um 21:25 Uhr gepostet. Auf Facebook wurden – bis zur Schliessung am 15. April um 9:37 Uhr – über 440 Kommentare verfasst, viele davon beinhalteten Holocaust-Relativierungen oder waren antisemitisch geprägt. Insgesamt mussten wir über 200 – teils strafrechtlich relevante Kommentare – löschen.

Der Beanstander fragt in seinem Schreiben, ob SRF «seiner Verantwortung hinsichtlich Moderation, Netiquette-Durchsetzung und Schutz vor diskriminierenden Inhalten ausreichend nachgekommen ist».

Dazu möchten wir gerne die Funktionalität der Moderation auf unseren Drittplattformen ausführen: Grundsätzlich können User:innen auf Social Media kommentieren und der Kommentar wird direkt publiziert. Damit wir eine gewisse Sicherheit über die bei unseren Posts verfassten Kommentare haben, nutzen wir bei SRF News ein Moderationstool, welches uns bei der Moderation der Kommentare aktiv unterstützt – beispielsweise mit einer Schlagwortliste, durch welche Kommentare präventiv gefiltert und ausgeblendet (wichtig: nicht gelöscht) werden. Diese gefilterten Kommentare werden vom Community Desk überprüft und entsprechend der Netiquette freigeschaltet oder gelöscht.

Mit diesem Tool möchten wir garantieren, dass die Moderation der Kommentarspalten auch zu Randzeiten, sprich etwa in der Nacht, gewährleistet ist. Dies, um die Meinungsäusserungsfreiheit möglichst hochzuhalten und gleichzeitig möglichst selten Kommentarspalten schliessen zu müssen.

Bei dem beanstandeten Post wurden u.a. folgende Kommentare von dem Tool korrekt als Netiquettenverstösse gefiltert und anschliessend vom Moderationsteam von SRF News gelöscht:

- «Fakt ist die Juden mag niemand.»
- «Ein zweiter Holocaust wäre angemessen»
- «Und heute sind Sie genau so schlimm wie die Nazis»
- «Lüge es wärn nie 6 Millionen. Bei ausschwitz sagte man zuerst 4 Millionen dann waren es nur noch 1 Million»

Das Moderationstool hat allerdings auch Grenzen und filtert nicht alle Netiquettenverstösse aus, wie dieses Beispiel zeigt:

- «Juck The Few»

Die antisemitische Botschaft bei einem solchen Kommentar ist für Menschen klar erkennbar, wurde aber von dem Tool nicht präventiv ausgeblendet.

Bei Schichtbeginn am 15. April hat der zuständige Mitarbeiter des Community Desks augenblicklich begonnen, die Kommentarmoderation bei dem beanstandeten Video aufzunehmen und gegen jegliche diskriminierende oder holocaust-relativierende Äusserung vorzugehen und diese rigoros zu löschen.

Kurze Zeit später wurde die Kommentarspalte nach einem Mehraugen-Entscheid geschlossen, dies wurde auch in der Kommentarspalte auf Facebook transparent begründet. Zudem haben wir am Folgetag bereits interne Abläufe diskutiert, wie solche Szenarien künftig verhindert werden können.

Wir versichern dem Beanstander, dass wir das Ausmass der Hasskommentare in diesem Fall so nicht vorhersehen konnten und wir die Moderation nach bestem Wissen und Gewissen durchgeführt haben.

**Die Ombudsstelle** hält abschliessend fest:

Wir teilen die Einschätzung des Beanstanders. Aus technischer und personeller Sicht ist es nicht möglich, dass die Kommentarspalten rund um die Uhr von Menschen kuratiert werden. Wenn allerdings ein Beanstander eine gute halbe Stunde nach Veröffentlichung des Posts um 22 Uhr aus wahrlich sehr guten Gründen interveniert, darf nicht sein, dass seitens der Redaktion erst 12 Stunden später mit der Schliessung der Kommentarspalte reagiert wird.

Es darf von der Redaktion erwartet werden, dass sie sich angesichts eines so sensiblen Themas in einer seit dem 7. Oktober 2023 erst recht äusserst sensiblen Zeit bewusst ist, mit welchen Reaktionen auf einen solchen Post zu rechnen ist. Dass sie ohne Vorkehrungen einen solchen Post veröffentlicht hat, geht nicht an.

**Wir gehen deshalb mit dem Beanstander einig, dass SRF seiner Verantwortung hinsichtlich Moderation, Netiquette-Durchsetzung und Schutz vor diskriminierenden Inhalten nicht ausreichend nachgekommen ist und gegen Art. 4 Abs. 1 des Radio- und Fernsehgesetzes RTVG verstossen worden ist.**

**Die Ombudsstelle hat keine Weisungsbefugnis (Art. 93 Abs. 2 RTVG). Sie erwartet von der Redaktion allerdings, dass geeignete Massnahmen getroffen werden, damit sich ein solches Vorkommnis nicht wiederholt.**

Wir danken Ihnen für Ihr Interesse am öffentlichen Sender und hoffen, dass Sie diesem trotz Ihrer Kritik treu bleiben.

Sollten Sie in Erwägung ziehen, den rechtlichen Weg zu beschreiten und an die Unabhängige Beschwerdeinstanz für Radio und Fernsehen (UBI) zu gelangen, lassen wir Ihnen im Anhang die Rechtsmittelbelehrung zukommen.

Mit freundlichen Grüssen

Ombudsstelle SRG Deutschschweiz