



Österreichischer Rundfunk

# Angebotskonzept für [help.orf.at](http://help.orf.at)

31. März 2011

## Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung .....	1
2	Angebotskonzept für help.orf.at .....	1
2.1	Inhaltskategorien .....	2
2.2	Zielgruppe .....	3
2.3	Zeitliche Gestaltung des Programms von help.orf.at.....	3
2.4	Technische Nutzbarkeit sowie Zugang zu help.orf.at .....	3
2.5	Besondere Qualitätskriterien von help.orf.at .....	4
2.6	Komplementäre oder ausschließende Beziehungen von help.orf.at zu anderen Programmen oder Angeboten des Österreichischen Rundfunks .....	4
2.7	Themen, Formate, Programmschienen von help.orf.at.....	5
2.8	Einhaltung der Vorgaben des ORF-G (insb. Vereinbarkeit mit dem öffentlich-rechtlichen Kernauftrag gem. § 4 ORF-G) .....	5

## 1 Einleitung

Help.ORF.at besteht seit dem Jahr 2004 als Angebot mit besonderem Augenmerk auf Verbraucherrecht und Konsumentenschutz.

Das Angebot hat sich in seiner Struktur und seinen Angebotselementen seit dem 31.1.2008 nicht verändert. Technik und Layout von help.ORF.at wurden im Sommer 2010 an den Stand der Entwicklung angepasst. Dabei wurde insbesondere auch die Barrierefreiheit des Angebotes stark verbessert.

Im Hinblick auf die Inhalte handelt es sich bei help.ORF.at um ein bestehendes Online-Angebot, für das gemäß § 4e Abs 1 Z 2 und 3 iVm § 4e Abs 2 und 3 ORF-G ein besonderer öffentlich-rechtlicher Auftrag besteht. Das Angebot besteht aus Text und enthält auch Bilder, Audio-, audiovisuelle und interaktive Elemente.

Im Hinblick auf die zeitliche Gestaltung und die Bereitstellung älterer Elemente bzw die Suchfunktion handelt es sich um ein Online-Angebot gemäß § 4f Abs 1 iVm § 50 Abs 3 Z 1 ORF-G, das einen wirksamen Beitrag zur Erfüllung des öffentlich-rechtlichen Kernauftrags leistet.

Alle in diesem Dokument verwendeten personenbezogenen Bezeichnungen gelten sowohl für Personen weiblichen als auch männlichen Geschlechts.

## 2 Angebotskonzept für help.orf.at

Help.orf.at bietet täglich aktuelle Nachrichten aus der Wirtschaft mit besonderem Augenmerk auf Verbraucherrecht und Konsumentenschutz. Das Online-Angebot bietet auch eine laufende Berichterstattung über die auf den Schutz der Verbraucher gerichteten Aktivitäten der EU, des Europäischen und Österreichischen Parlaments, sowie aller damit befassten öffentlichen Einrichtungen und Organisationen. Dazu kommen Berichte über Rechtslücken, Rückrufaktionen und kurze, übersichtliche Informationen zu – insbesondere von Interessensvereinigungen und öffentlichen Institutionen, wie Arbeiterkammer, Verein für Konsumenteninformation, Stiftung Warentest durchgeführten - Tests von Dienstleistungen und Produkten.

Help.ORF.at bietet neben der tagesaktuellen Berichterstattung sendungsbegleitende Inhalte zu allen Themen der „Konsumentensendungen“ des ORF – zB des Ö1-Konsumentenmagazin „help“, der von der ORF-Radio-Konsumentenredaktion für die Journale, die Nachrichten und die ORF-Landesstudios produzierten Beiträge und des werktäglichen ORF-TV-Servicemagazins „konkret“ in für das Internet aufbereiteten Texten und Bildern.

Die Startseite stellt die Beiträge von help.ORF.at in einer chronologischen Liste zur Verfügung wobei neuere Beiträge ältere nach unten verdrängen.

Eine eigene Navigation führt zu Übersichtsseiten verschiedener Beitragskategorien: Eine zeitlich geordnete Liste von Beiträgen, in deren Mittelpunkt Produkt- und Dienstleistungstests stehen, Eine ebenso geordnete Übersichtsseite mit Beiträgen, die Tipps und Empfehlungen beinhalten und eine Übersicht zu den sendungsbegleitenden Inhalten, die mit den Beiträgen der wöchentlichen Hörfunksendung „Help“ verknüpft sind. Dazu kommen Links zu den Programminformationen und sendungsbegleitenden Inhalten des TV-Servicemagazins „konkret“, Kontaktmöglichkeiten zu den Konsumenten- und Servicedredaktionen des ORF und eine Übersicht über öffentliche und privatrechtliche Organisationen, die Konsumenten bei der Verfolgung ihrer Interessen unterstützen.

Besonders im Bereich der Richtlinien- und Gesetzeswerdung sowie der entsprechenden Umsetzungen handelt es sich immer um längerfristige Entwicklungen. Um dem Publikum eine (auch vergleichende) Verfolgung der Entwicklungen zu ermöglichen, und um die für fundierte Konsumenteninformation unverzichtbare Vergleichsmöglichkeiten zu ermöglichen, bietet help.ORF.at seine Berichte und Meldungen über die dafür zu kurzen Fristen, die § 4e Abs 2 und 3 ORF-G festlegen, hinaus seit dem Start über den Weg einer unbefristeten Suche in älteren Beiträgen an.

Seit 1. Oktober 2010 wird in Wahrung der neuen gesetzlichen Bestimmungen auf die bis dahin ständig über help.orf.at bereitgestellten Tarifrechner der Arbeiterkammer verzichtet. Zu diesen wird nur noch in konkretem Berichterstattungszusammenhang verlinkt.

## 2.1 Inhaltskategorien

help.orf.at bietet umfassende tagesaktuelle Informationen zu allen Themen des Konsumentenschutzes und des Verbraucheralltags.

Help.orf.at orientiert sich in seiner inhaltlichen Thematik und Gestaltung am lange bewährten Radio-Magazin „help“ und versteht sich als kritische Interessensvertretung für Konsumenten und liefert Berichterstattung und Service zu so gut wie allen verbraucherrelevanten Themen: von Bagatellen bis zum Hausbau, von Gewährleistungs- bis Bürgerrechten.

Tests und Tipps werden in eigenen, von der help.orf.at-Startseite weg über eine Navigation einfach abrufbaren Kategorien gebündelt.

Es werden selbst recherchierte Themen, Agenturberichte, Presseaussendungen, usw – häufig eher in knapper Form - unmittelbar nach der aktuellen Verfügbarkeit mediengerecht aufbereitet. Wenn es sich journalistisch anbietet, gibt es auch zeitnahe, ergänzende Folgeberichterstattung. Auch konsumentenschutzrechtlich eher komplizierte Themen werden journalistisch so bearbeitet, dass sie auch für Laien leicht fassbar und im Alltag nützlich zu gebrauchen sind.

Die sendungsbegleitende Information – besonders die zu Nachrichten- und Journalbeiträgen – bietet die Möglichkeit, Informationen bereitzustellen, die sich der detaillierten akustischen Vermittlung entziehen, aber für die Erfüllung eines umfassenden Informationsauftrags unverzichtbar sind (zB eine größere Menge von Zahlen in Testergebnissen). Die sendungsbegleitenden Inhalte zum Radiomagazin „help“ sind ebenfalls in einer navigierbaren Kategorie gesammelt.

Eine weitere navigierbare Kategorie stellt eine Sammlung von Adressen, Telefonnummern und Links aller relevanten Konsumentenschutz- und Konsumenteninformationseinrichtungen bereit.

In der Berichterstattung über Tests von Dienstleistungen und Produkten werden entweder spezifische redaktionseigene Kapazitäten genutzt oder es werden Testergebnisse anerkannter Institutionen wie AK, VKI, Stiftung Warentest, usw. verarbeitet.

Help.ORF.at ist nach Inhalt, Art und Umfang nicht mit den Online-Angeboten von Zeitungen oder Zeitschriften vergleichbar, die zum Zeitpunkt der Gesetzwerdung der ORF-G-Novelle, BGBl. I Nr. 50/2010, in Österreich existiert haben. Help.ORF.at unterscheidet sich von Online-Angeboten von Zeitungen oder Zeitschriften, da durch seine Inhalte und Kategorien und die Art der Gestaltung kein verwertbares Preisvergleichs-, Bewertungs- oder Ratgeberportal zustande kommt. Es werden ausschließlich nach Kriterien des öffentlich-rechtlichen Rundfunks journalistisch bewertete und gewichtete Informationen geboten. Das Themenspektrum dient einer allgemeinen, breiter

angelegten Information über Themen des Konsumentenschutzes und des Verbraucheralltags. Help.ORF.at ist durch seine Inhalte und Gestaltung nicht auf eine Konsum- oder sonstige Alltagsberatung sondern auf die Schaffung und Unterstützung eines kritischen und besseren Verständnisses der Wirtschaft sowie der Konsumenten- und allgemeiner Bürgerrechte ausgerichtet. Die Suchfunktion durchsucht ohne besondere Kategorienbildung unbefristet ältere Beiträge von help.ORF.at.

Help.ORF.at bietet keine Möglichkeiten für die Übermittlung und Veröffentlichung von Inhalten durch Nutzer.

Auf help.ORF.at gibt es keine kommerzielle Kommunikation.

## **2.2 Zielgruppe**

Help.ORF.at richtet sich mit Informationen zum Konsumentenschutz, zum Verbraucheralltag, zu Umwelt- und Datenschutz sowie zu Bürgerrechten an alle Internetnutzer, insbesondere jedoch erwachsene Menschen, die vor Kauf- und Vertragsentscheidungen stehen oder sich mit persönlichen und familiären Verbraucherproblemen auseinandersetzen müssen.

Ein umgrenztes Zielpublikum im Sinne von Gruppen mit bestimmten demografischen Merkmalen wie Alter, Geschlecht, Bildungsgrad oder Einkommenssegment ist nicht angestrebt.

## **2.3 Zeitliche Gestaltung des Programms von help.orf.at**

Die Beiträge von help.ORF.at werden durchgehend 24 Stunden an sieben Tagen in der Woche zur Verfügung gestellt.

Die auf der Titelseite und den Folgeseiten von help.ORF.at erscheinenden Beiträge sind zeitlich auf 30 Tage beschränkt zugänglich. Die Bereitstellung älterer Elemente, die in unmittelbarem Zusammenhang zu aktuellen Beiträgen stehen, kann für die Dauer der Veröffentlichung der aktuellen Beiträge erfolgen.

Eine zeitliche Beschränkung der Bereitstellung der Beiträge ergibt sich dadurch, dass das Zurückblättern auf zeitlich ältere Inhalte eingeschränkt wird. In den entsprechenden Teilkategorien sind je Übersichtsseite durchschnittlich 15 Beiträge abrufbar, wobei neuere Beiträge ältere verdrängen.

Die Suchfunktion bezieht sich unbefristet auf ältere Beiträge von help.ORF.at.

Durchschnittlich erscheinen – je nach Aktualität – täglich etwa fünf neue Beiträge. Von der help.orf.at-Startseite weg sind in der Regel die jeweils aktuellsten zwanzig Beiträge abrufbar.

## **2.4 Technische Nutzbarkeit sowie Zugang zu help.orf.at**

Help.ORF.at ist grundsätzlich frei und ohne Zugangsbarrieren (Registrierung und Passwortschutz) zugänglich.

Die technische Nutzbarkeit ist durch Geräte gegeben, die einen Zugang (drahtlos oder drahtgebunden) zum Internet ermöglichen und in der Lage sind, Zwei-Wege-Kommunikationen auf der Basis verschiedener Internet-Protokolle durchzuführen. Die Inhalte werden durch eine Anwendungssoftware (Webbrowser) angefordert, verarbeitet und mittels Bildschirm und Tonausgabe wiedergegeben.

Zu den Geräten, die die obigen Anforderungen erfüllen, gehören heute PCs, PDAs, Mobiltelefone, Fernseher, Set-Top-Boxen und Spielkonsolen.

Das Angebot kann für die nutzerfreundliche Darstellung auf unterschiedlichen Endgeräten in Design und Struktur angepasst werden (z.B. mit kleineren/weniger Bildern für geringere Bandbreiten und kleinere Bildschirme), ohne dabei jedoch unterschiedliche, plattform-exklusive Inhalte zur Verfügung zu stellen (kein inhaltliches Mehrangebot).

Eine Titelliste der Beiträge kann über einen RSS-Feed für die Verwendung in sogenannten Feedreadern abonniert werden.

Die technischen Formate der Inhalte und ihrer Übertragung werden der allgemeinen Weiterentwicklung und der Verbreitung beim Publikum angeglichen.

## 2.5 Besondere Qualitätskriterien von help.orf.at

Der ORF ist durch das ORF-G ganz besonderen Qualitätskriterien verpflichtet. So geben vor allem die §§ 4 (Öffentlich-rechtlicher Kernauftrag) und 10 (Programmgrundsätze wie z.B. Verbot der Diskriminierung, journalistische Sorgfalt etc.) umfassende Richtlinien für die Arbeit im und für den ORF vor. Sicherung der Objektivität und Unparteilichkeit der Berichterstattung, Berücksichtigung der Meinungsvielfalt und der Ausgewogenheit der Programme sowie der Unabhängigkeit von Personen und Organen fallen darunter, um nur einige zu nennen. Der ORF verfügt über ein Qualitätssicherungssystem, das der Sicherstellung der Erfüllung des öffentlich-rechtlichen Kernauftrages dient.

Eine ausführliche und differenzierte Konsumenteninformation ist ein Kernstück der öffentlich-rechtlichen Medientätigkeit. Sie erfordert überdurchschnittliche journalistische Sorgfalt und Gestaltungsfähigkeit. Nicht zuletzt müssen – häufig recht komplizierte – Rechtsfragen des Alltags und dabei immer wieder auftretende Probleme in verständlicher Weise vermittelt und auch Serviceaufgaben erfüllt werden. Mit allen an die Redaktion herangetragenen konkreten Konsumentenbeschwerden werden die davon betroffenen Firmen ausnahmslos konfrontiert. Was davon letztlich Gegenstand der Berichterstattung wird, bestimmt sich ausschließlich nach journalistischen Kriterien, vor allem danach, ob ein individuelles Konsumentenerlebnis zur beispielhaften Aufbereitung von über den konkreten Sachverhalt hinausgehenden allgemeinen Fragen tauglich ist.

Das Angebot entspricht seit September 2010 den Web Content Accessibility Guidelines 2.0 (WCAG 2.0), dem international anerkannten Standard zur Erstellung von barrierefreien Webinhalten. Das Niveau dieses Standards und seine Umsetzung wurden in Zusammenarbeit mit den jeweiligen Behindertenverbänden koordiniert.

## 2.6 Komplementäre oder ausschließende Beziehungen von help.orf.at zu anderen Programmen oder Angeboten des Österreichischen Rundfunks

Help.orf.at entsteht in Abstimmung mit sämtlichen Konsumenteninformationsangeboten des ORF-Fernsehens, der ORF-Landesstudios, der Radioprogramme Ö1 und Ö3 und von orf.at. Die Radio-Beiträge der ORF-Radio-Konsumentenredaktion (für das Ö1-Magazin „help“, die Nachrichten und Journale, sowie die Landesstudios) werden in internettauglichen Textfassungen angeboten.

In den Programminformationen von Radio Österreich 1 (oe1.orf.at/programm) werden jeweils die Themen der Sendung „Help“ aufgelistet. An dieser Stelle wird auch immer zu help.ORF.at verlinkt. Die Sendung „konkret“ stellt Informationen zur Sendung im Rahmen von tv.ORF.at (tv.ORF.at/konkret) zur Verfügung. Die Sendung kann im Rahmen von tvthek.ORF.at jeweils sieben Tage angesehen werden.

## 2.7 Themen, Formate, Programmschienen von help.orf.at

Für die im Angebot von help.ORF.at behandelten Themen - siehe Punkt 2.

Das grundlegende Format der einzelnen Beiträge wird durch die multimedialen Möglichkeiten des World Wide Web bestimmt. Die einzelnen Beiträge können aus Text, Bild sowie ergänzenden Bildergalerien, Infografiken, Audio-Beiträgen und audiovisuellen Beiträgen, interaktiven Elementen und Links (zu anderen Beiträgen innerhalb von help.ORF.at, Beiträgen und Startseiten von anderen Online-Angeboten des ORF und zu anderen Seiten im World Wide Web) bestehen.

Die multimediale Gestaltung wird nach Verfügbarkeit und journalistisch-redaktionellen Kriterien von der Redaktion vorgenommen. Meldungen im Rahmen der Überblicksberichterstattung werden direkt für das Lesen verfasst. Berichte aus den Hörfunk- und TV-Sendungen werden jeweils für das Lesen aufbereitet.

Die Themen, die unter den Begriff „Konsumenteninformation“ fallen werden für help.ORF.at ausschließlich nach journalistischen Kriterien gewichtet und sonst gleichrangig behandelt.

## 2.8 Einhaltung der Vorgaben des ORF-G (insb. Vereinbarkeit mit dem öffentlich-rechtlichen Kernauftrag gem. § 4 ORF-G)

Mit dem Angebot help.ORF.at wird insbesondere der öffentlich-rechtlichen Kernauftrags des § 4 Abs 1 Z 14 ORF-G („die Information über Themen der Gesundheit und des Natur-, Umwelt- sowie Konsumentenschutzes unter Berücksichtigung der Förderung des Verständnisses über die Prinzipien der Nachhaltigkeit“), Z 17 ORF-G („die Förderung des Verständnisses für wirtschaftliche Zusammenhänge“) und fallweise Z 19 („...Bewusstseinsbildung zur Integration behinderter Menschen in der Gesellschaft und am Arbeitsmarkt“) und der besonderen Aufträge des § 4e Abs 1 Z 2 und 3 iVm § 4e Abs 2 und 3 ORF-G erfüllt.

Sendungsbegleitende Inhalte werden durch Angabe der Bezeichnung und des Ausstrahlungsdatums jener Hörfunksendung gekennzeichnet, welche sie begleiten.

Help.ORF.at folgt dem besonderen Auftrag des § 4e Abs 1 Z 2 und 3 iVm § 4e Abs 2 und 3 ORF-G. Im Hinblick auf die zeitliche Gestaltung und die Bereitstellung älterer Beiträge handelt es sich um ein Online-Angebot gemäß § 4f Abs 1 iVm § 50 Abs 3 Z 1 ORF-G, das einen wirksamen Beitrag zur Erfüllung des öffentlich-rechtlichen Kernauftrags leistet:

Help.orf.at bietet umfassende tagesaktuelle Informationen zu allen Themen des Konsumentenschutzes und des Verbraucheralltags in einer Art und Weise wie sie nur durch eine von kommerziellen Interessen freien Organisation geleistet werden kann. Help.orf.at versteht sich auch – so wie das Radio-Magazin „help“ – als kritische Interessensvertretung für Konsumentinnen und Konsumenten und liefert Berichterstattung und Service zu so gut wie allen verbraucherrelevanten Themen: von Bagatellen bis zum Hausbau, von Gewährleistungs- bis Bürgerrechten. Die sendungsbegleitenden Beiträge – besonders die zu Nachrichten- und Journalbeiträgen – bietet die Möglichkeit Informationen bereitzustellen, die sich der detaillierten akustischen Vermittlung entziehen, aber für die Erfüllung eines umfassenden Informationsauftrags unverzichtbar sind (zB eine größere Menge Zahlen in Testergebnissen). Help.orf.at wurde nicht zuletzt auf einstimmige Empfehlung des Publikumsrates geschaffen und arbeitet seit dem ersten Tag in Kooperation mit der österreichischen Bundesarbeiterkammer.

Es werden keine Elemente angeboten, die der Verbotsliste des § 4f Abs 2 ORF-G unterliegen:

Help.ORF.at enthält insbesondere kein unzulässiges Angebot nach § 4f Abs 2 Z 3, 4 und 27 ORF-G (siehe hierzu bereits Seite 2 f). Die Verlinkung zu Tarifrechtern (etwa der AK, der e-control und anderer renommierter bzw behördlicher oder sonst legitimer Anbieter) findet ausschließlich im konkreten Berichterstattungszusammenhang statt. Die Bewertung von Dienstleistungen, Einrichtungen und Produkten erfolgt nicht in einer umfassenden Weise zur breiten Abdeckung bestimmter Produkt- oder Dienstleistungskategorien bzw der jeweils zugeordneten Produkte verschiedener Hersteller, sondern strikt im Rahmen der und mit Bezug auf die Berichterstattung und ausschließlich nach journalistischen Gesichtspunkten, sodass help.ORF.at nicht auch nur annähernd mit einem „Portal“ verglichen werden kann. Help.ORF.at enthält auch keine auf Bewertungsportalen üblichen Elemente, wie zB solche für Abstimmungen oder Bewertung durch die Nutzer.

Help.ORF.at enthält kein unzulässiges Angebot nach § 4f Abs 2 Z 24 ORF-G. Der ORF bietet in help.ORF.at nur Links an, die redaktionell ausgewählt sind und der „Ergänzung, Vertiefung oder Erläuterung eines Eigeninhalts“ dienen. Diese Links führen nicht unmittelbar zu Kaufaufforderungen.

Help.ORF.at enthält kein unzulässiges Angebot nach § 4f Abs 2 Z 25 ORF-G. Der ORF bietet in help.ORF.at nur redaktionell ausgewählte Links zu sozialen Netzwerken in Zusammenhang mit der eigenen tagesaktuellen Online-Überblicksberichterstattung an.