

VOLKSANWALTSCHAFT



# Bericht

der Volksanwaltschaft  
an den Nationalrat und  
an den Bundesrat

2008

Kurzbericht



# 32. Bericht der Volksanwaltschaft an den Nationalrat und an den Bundesrat

## Kurzbericht

<b>VORWORT</b>	<b>5</b>
<b>KENNZAHLEN 2008</b>	<b>7</b>
In Kontakt mit den Menschen	7
Arbeits- und Prüfschwerpunkte	8
Anregungen für den Gesetzgeber	12
Internationale Aktivitäten	12
<b>AUSGEWÄHLTE PRÜFVERFAHREN 2008</b>	<b>14</b>
Bundeskanzleramt (Volksanwalt Dr. Peter Kostelka)	14
Soziales (Volksanwalt Dr. Peter Kostelka)	15
Finanzen (Volksanwältin Dr. Gertrude Brinek)	17
Gesundheit (Volksanwalt Dr. Peter Kostelka)	21
Inneres (Volksanwältin Mag <sup>a</sup> Terezija Stoisits)	23
Justiz (Volksanwältin Dr. Gertrude Brinek)	27
Landesverteidigung (Volksanwalt Dr. Peter Kostelka)	31
Bildung (Volksanwältin Mag <sup>a</sup> Terezija Stoisits)	32
Verkehr (Volksanwältin Mag <sup>a</sup> Terezija Stoisits)	33
Familie und Jugend (Volksanwalt Dr. Peter Kostelka)	35
Gewerbe (Volksanwältin Mag <sup>a</sup> Terezija Stoisits)	37



## Vorwort

Seit 1977 prüft die Volksanwaltschaft im Auftrag der Bundesverfassung eigenständig und unabhängig die tägliche Arbeit der Verwaltungsbehörden in Österreich. Sie geht Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern nach, prüft die Gesetzmäßigkeit von behördlichen Entscheidungen, deckt Missstände auf, und übt so eine öffentliche Kontrolle im Dienste von Rechtsstaat und Demokratie aus.

Der Prüfauftrag der Volksanwaltschaft im Bundesbereich ist breit gefächert. Sie kontrolliert die gesamte öffentliche Verwaltung, also alle Behörden, Ämter und Dienststellen, die mit dem Vollzug der Bundesgesetze beauftragt sind. Neben der mittelbaren und unmittelbaren Bundesverwaltung fällt auch die Privatwirtschaftsverwaltung in ihre Zuständigkeit.

Der 32. Bericht der Volksanwaltschaft an den Nationalrat und Bundesrat liegt nun vor, dessen Eckpunkte wurden in diesem Kurzbericht zusammengefasst. Dieser beinhaltet die wichtigsten Kennzahlen der Prüftätigkeit der Volksanwaltschaft sowie eine Darstellung der Aktivitäten auf europäischer und internationaler Ebene. Beispielhafte Prüfverfahren, die besonders exemplarische Einzelfälle oder aber tiefergehende strukturelle Schwachstellen in der Verwaltung aufzeigen, runden den Überblick über die Jahresbilanz 2008 ab.

Die Mitglieder der Volksanwaltschaft danken an dieser Stelle ihren 61 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für ihr wertvolles Engagement bei einer fachlich wie menschlich herausfordernden Aufgabe. Auch die gute Zusammenarbeit mit den Bediensteten der Bundesministerien und übrigen Organen des Bundes, der Länder und Gemeinden ist hervorzuheben. Die Ämter der Landesregierungen, Magistrate und Bezirkshauptmannschaften haben die Mitglieder der Volksanwaltschaft bei der Durchführung von Sprechtagen außerhalb von Wien sehr unterstützt.



Dr. Peter Kostelka



Dr. Gertrude Brinek



Mag.ª Terezija Stoisits

Wien, im April 2009



# Kennzahlen 2008

## IN KONTAKT MIT DEN MENSCHEN

Menschen, die sich über eine Behörde beschweren möchten oder Auskunft benötigen, können die Volksanwaltschaft persönlich, telefonisch oder schriftlich jederzeit völlig unkompliziert kontaktieren. Vor allem der schriftliche Austausch mit Ratsuchenden war 2008 intensiv: Rund 7.900 Briefe erreichten die Singerstraße, fast 6.300 Personen meldeten sich per E-Mail. Insgesamt umfasste die Korrespondenz der Volksanwaltschaft mit Personen, die einen Missstand in der Verwaltung vermuteten, beachtliche 19.100 Schriftstücke. Knapp 8.000 Briefe und E-Mails wurden mit Behörden auf Bundes-, Landes und Gemeindeebene ausgetauscht.

**7.900 Briefe und  
6.300 E-Mails**

Die österreichweit abgehaltenen Sprechstage werden immer beliebter. 2008 fanden im Rahmen von insgesamt 231 Sprechtagen (2007: 198) mehr als 1.500 Beratungsgespräche in allen Bundesländern statt. Um das Recht auf eine gute Verwaltung überall zu gewährleisten, besuchten die Mitglieder der Volksanwaltschaft Justizanstalten, Polizeianhaltezentren sowie Bundesheerkasernen. Auch sonst war der tägliche Kontakt mit der Bevölkerung intensiv: 7.140 Personen wandten sich persönlich oder telefonisch über die kostenlose Service-Nummer 0800/223 223 mit ihren Anliegen an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Volksanwaltschaft.

**231 Sprechstage**

### Täglich in Kontakt mit den Menschen

- 231 Sprechstage mit über 1.500 persönlichen Gesprächen
- 7.900 Schreiben an die Volksanwaltschaft
- 6.300 Menschen kontaktierten die Singerstraße per E-Mail
- 19.100 Schriftstücke waren notwendig, um Beschwerdeführerinnen und -führern zu ihrem Recht zu verhelfen
- 7.140 Personen deponierten ihr Anliegen persönlich oder telefonisch beim Auskunftsdienst in der Singerstraße
- 8.000 Briefe und E-Mails wurden an Behörden verschickt, um Bürgerbeschwerden nachzugehen
- 175.000 Personen informierten sich auf [www.volksanwaltschaft.gv.at](http://www.volksanwaltschaft.gv.at)
- Durchschnittlich 320.000 Menschen sahen die wöchentliche ORF-Sendung „Bürgeranwalt“

Die Website [www.volksanwaltschaft.gv.at](http://www.volksanwaltschaft.gv.at) wird als Auskunftsquelle immer wichtiger. 2008 informierten sich knapp 175.000 Personen vor allem über

**Information im Internet**

die Mitglieder der Volksanwaltschaft und deren konkrete Aufgabenbereiche. Userinnen und User aus insgesamt 135 Ländern – vorwiegend aus Deutschland, Schweden, den USA und der Schweiz – wollten mehr über das österreichische Ombudsmannwesen erfahren. Um diesem steigenden Interesse gerecht zu werden, arbeitet die Volksanwaltschaft derzeit an einer neuen Version ihres Informationsportals.

**„Bürgeranwalt“  
wöchentlich im ORF**

Effiziente Maßnahmen gegen die „Konsumenten-Abzocke“ im Internet einfordern oder die Unterstützung der Contergan-Opfer durch die österreichischen Behörden einmahnen: Die ORF Sendung „Bürgeranwalt“ ist weiterhin eine wichtige Plattform für die Anliegen der Volksanwaltschaft. Wöchentlich wurden bei einer durchschnittlichen Zuschauerquote von 320.000 Personen besonders plakative Einzelfälle aufgerollt. Die Sendung erreichte einen durchschnittlichen Marktanteil von 29 Prozent und zählte damit auch in Haushalten mit Kabel- oder Satellitenanschluss zu den am Samstag meistgesehenen ORF-Sendungen.

## ARBEITS- UND PRÜFSCHWERPUNKTE

**So viele Prüfverfahren  
wie noch nie**

14.640 Menschen wandten sich 2008 mit ihren Anliegen an die Volksanwaltschaft. In 9.641 Fällen fühlten sich Personen ganz konkret von einer Behörde schlecht behandelt oder unzureichend informiert. Die Volksanwaltschaft eröffnete 2008 so viele Prüfverfahren wie noch nie. In 6.563 Fällen, also bei 68,1 Prozent aller Beschwerden über Behörden veranlasste die Volksanwaltschaft eine detaillierte Überprüfung. Dieser Prozentsatz stieg im Vergleich zum Jahr 2007 deutlich um 6,1 Prozent. In knapp über 3.000 Fällen ging es um Beschwerden, die zwar in die Aufgabenbereiche der Volksanwaltschaft fielen, wo aber von Anfang an kein Missstand festzustellen war. In diesen Fällen stellten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zusätzliche Informationen zur Verfügung und gaben rechtliche Auskünfte.

**Auskunft und Rat  
außerhalb des  
Prüfauftrages**

Viele Menschen wenden sich an die Volksanwaltschaft, wenn sie Sorge haben, nicht zu ihrem Recht zu kommen. In knapp über 5.000 Fällen ging es im Berichtsjahr dabei um Fragen außerhalb des Prüfauftrages der Volksanwaltschaft – zum Beispiel um familienrechtliche Probleme in Zusammenhang mit einer Scheidung oder um Streitigkeiten betreffend Obsorgeregelungen. Auch hier versuchte die Volksanwaltschaft mit Auskunft und Rat zu helfen. Sie stellte den Kontakt mit den zuständigen Behörden her und skizzierte mögliche Lösungsansätze für die Betroffenen.

**Volksanwaltschaft – Anliegen und Beschwerden 2008**

	2008
Bearbeitete Bürgeranliegen	14.640
Beschwerden außerhalb des Prüfauftrages	5.004
Beschwerden über die Verwaltung	9.641
Davon eingeleitete Prüfverfahren	6.563
Bundesverwaltung	4.158
Landes- und Gemeindeverwaltung	2.410
Kein Prüfverfahren, Bürgerinformation	3.078

Der Prüfauftrag der Volksanwaltschaft im Bundesbereich ist breit gefächert. Sie kontrolliert die gesamte öffentliche Verwaltung, also alle Behörden, Ämter und Dienststellen, die mit dem Vollzug der Bundesgesetze beauftragt sind. Neben der mittelbaren und unmittelbaren Bundesverwaltung fällt auch die Privatwirtschaftsverwaltung in ihre Zuständigkeit. Geht die Volksanwaltschaft vermuteten Missständen beim Vollzug von Bundesgesetzen nach, so geht ihr Prüfauftrag also weit über die Bundesministerien hinaus und reicht von den Sozialversicherungsträgern über die Austro Control bis zum Arbeitsmarktservice.

**Prüfauftrag im  
Bundesbereich**

**PRÜFVERFAHREN IN DER BUNDESVERWALTUNG  
2008 – INHALTLICHE SCHWERPUNKTE<sup>1</sup>**

Probleme mit der Pensionsversicherung, gehäufte Mängel bei der PflegegeldEinstufung und Beschwerden rund um das Arbeitslosengeld: bei diesen Fragen wollten besonders viele Menschen die Volksanwaltschaft auf überbordende Bürokratie oder strukturelle Schwächen hinweisen. Der Sozialbereich stand daher bei den Prüfverfahren an erster Stelle. Zuständig sind hier neben dem Arbeits- und Sozialministerium die Versicherungsträger sowie das Arbeitsmarktservice.

**Sozialbereich  
an erster Stelle**

Auch im Justizbereich besteht ein traditionell hohes Interesse der Menschen an Aufklärung durch die Volksanwaltschaft. Obwohl die unabhängige Rechtssprechung von der Prüffähigkeit ausgenommen ist, hatten viele Menschen das Bedürfnis, Information über ein bereits gültiges Urteil zu erhalten. Oft ging es bei den Beschwerden auch um die Dauer von Gerichtsverfahren. Die Zahl der Prüfverfahren stieg in den letzten beiden Jahren von 760 (2006) auf 927 (2008) insgesamt stark an.

**Dauerbrenner  
Justiz**

Die Fallzahlen im Innenressort zeigen ebenfalls seit Jahren kontinuierlich nach oben. Die Neuregelung des Fremdenrechts im Jahr 2005 führte zu einer erhöhten Anzahl von Beschwerden, dieser Trend hielt auch 2008 mit insgesamt 503 Prüfverfahren an.

**Steigende Fallzahlen  
im Innenressort**

<sup>1)</sup> Die inhaltlichen Zuständigkeiten beruhen auf der seit Jänner 2009 gültigen Ressortverteilung im Bundesministeriengesetz.

Bereich	Geprüfte Behörden	2008
Soziales und Arbeit	BM für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz, Pensionsversicherung, Arbeitsmarktservice	1 158
Justiz	BM für Justiz, Justizverwaltung, Strafvollzug	927
Inneres	BM für Inneres, Polizei, Bundesasylamt etc	503
Infrastruktur und Verkehr	BM für Verkehr, Innovation und Technologie, Bahn, Post, ASFINAG	415
Finanzen	BM für Finanzen, Finanzverwaltung	364
Gewerbe	BM für Wirtschaft, Familie und Jugend	215
Land- und Forstwirtschaft	BM für Land- und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserwirtschaft	144
Unterricht, Kunst und Kultur	BM für Unterricht, Kunst und Kultur	85
Familie	BM für Wirtschaft, Familie und Jugend	72
Wissenschaft und Forschung	BM für Wissenschaft und Forschung	67
Landesverteidigung und Sport	BM für Landesverteidigung und Sport	64
Gesundheit	BM für Gesundheit, Kranken- und Unfallversicherung	41
Außenministerium	BM für europäische und internationale Angelegenheiten	39
Umwelt	BM für Land- und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserwirtschaft	35
Bundeskanzleramt	Bundeskanzleramt, Statistik Austria, Staatsarchiv etc	24
Gesamt		4153

Beschwerden über das Bundeskanzleramt, das Bundesministerium für europäische und internationale Angelegenheiten und das Bundesministerium für Land- und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserwirtschaft waren im Berichtsjahr die Ausnahme. Trotz dieser erfreulich niedrigen Fallzahlen betrafen einige der dort stattgefundenen Prüfverfahren sensible Materien von großer exemplarischer Bedeutung.

### 2008 erledigte Beschwerden über die Bundesverwaltung

	2008
Prüfverfahren ohne Missstandsfeststellung abgeschlossen	3.798
Prüfverfahren mit Missstandsfeststellung abgeschlossen	689
Prüfverfahren unzulässig: Information und Auskunft	1.206
Volksanwaltschaft nicht zuständig	1.093
Erledigte Beschwerden insgesamt	6.786

#### 15,3 Prozent der Prüfverfahren ergaben Missstand

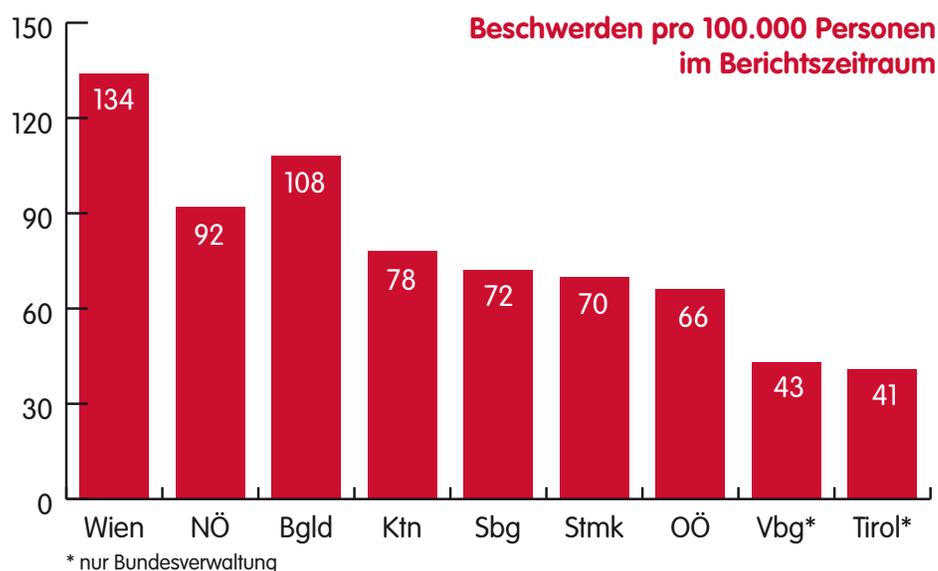
Insgesamt konnten im Berichtsjahr 6.786 Fälle abgeschlossen werden, die entweder 2007 oder 2008 an die Volksanwaltschaft herangetragen worden waren. In 689 Prüfverfahren wurde ein Missstand in der Verwaltung festgestellt. Bei 3.798 Prüfverfahren war dies nicht der Fall, die Volksanwaltschaft informierte dann die Betroffenen über die Rechtslage und eventuell mögliche Lösungsansätze. Der Anteil an Missstandsfeststellungen lag 2008 bei den Prüfverfahren somit bei 15,3 Prozent.

In 1.206 Fällen fielen Beschwerden zwar in die Aufgabenbereiche der Volksanwaltschaft, doch bestand kein Anlass, ein Prüfverfahren einzuleiten. In diesen Fällen ging es vor allem um zusätzliche Informationen und rechtliche Auskünfte. 1.093 Fälle betrafen Fragen außerhalb des Prüfauftrages der Volksanwaltschaft. Auch hier versuchte die Volksanwaltschaft mit Auskunft und Rat zu helfen. Sie stellte den Kontakt mit den zuständigen Behörden her und skizzierte mögliche Lösungsansätze für die Betroffenen.

Wenn die Volksanwaltschaft einen konkreten Verdacht bezüglich eines Missstandes in der Verwaltung hat, kann sie auch von sich aus tätig werden. Die Bundesverfassung sieht dazu die Möglichkeit amtswegiger Prüfungen vor. Die Volksanwaltschaft machte 2008 verstärkt von diesem Recht Gebrauch und leitete 71 amtswegige Prüfverfahren ein. (2007: 61). Amtswegige Prüfverfahren betrafen unter anderem Hinweise auf Missstände bei der Visa-Vergabe durch österreichische Vertretungsbehörden im Ausland sowie die Arbeitsweise der Jugendwohlfahrtsbehörden.

Wie schon in den Vorjahren gab es im Jahr 2008 ein Ost-Westgefälle bei den Beschwerden. Pro 100.000 Einwohnerinnen und Einwohnern kamen im Durchschnitt 134 Wienerinnen und Wiener bzw. 108 Burgenländerinnen und Burgenländer mit ihren Anliegen in die Singerstraße. In Salzburg hingegen waren es nur 72 und in der Steiermark gar nur 70 Personen. Da es in Tirol und Vorarlberg von den Landtagen bestellte Landesvolksanwälte gibt, behandelt die Volksanwaltschaft dort nur Beschwerden über die Bundesverwaltung.

Vergleicht man die Fallzahlen 2008 pro Bundesland mit denen des Jahres 2007, zeigt sich ein eindeutiger Trend. In acht von neun Bundesländern hat sich die Zahl der Beschwerden pro 100.000 Menschen erhöht, einzige Ausnahme ist Vorarlberg. Besonders markant ist der Anstieg im Burgenland und in Tirol.



## Rat und Auskunft 2008

## 71 amtswegige Prüfverfahren

## Ost-Westgefälle bei Beschwerden

## ANREGUNGEN FÜR DEN GESETZGEBER

### 38 Anregungen für Gesetzesänderungen

Vom Verlust der Familienbeihilfe über die möglichen Schwierigkeiten bei der Visa-Erteilung bis zu Problemen mit Bescheiden des Finanzamtes: Durch ihre tägliche Arbeit gewinnt die Volksanwaltschaft wie kaum eine andere Institution einen Überblick darüber, wie sich Gesetze auf den Alltag der Menschen auswirken. Oftmals machen die Mitglieder der Volksanwaltschaft anhand eines Einzelfalles strukturelle Probleme fest, wenn zum Beispiel ein Gesetz zu unklar formuliert ist oder diskriminierend wirkt. Insgesamt 38-mal empfahl das Kontrollorgan daher 2008 einzelnen Bundesministerien Gesetzesänderungen. Einige Forderungen sind der Volksanwaltschaft schon seit Jahren ein dringendes Anliegen, andere finden sich erstmals im Jahresbericht 2008.

#### Hier muss der Gesetzgeber besonders rasch handeln

- Sachwalterrecht – Eine Überarbeitung ist dringend geboten
- Unterhaltsvorschuss – Schnellere Verfahren und umfassendere Unterstützung notwendig
- Jugendwohlfahrt – Umfassende Neugestaltung muss Priorität haben
- Befristete Lenkberechtigungen – Chronisch Kranke leiden unter den hohen Kosten
- Bergung von Fliegerbomben-Blindgängern – Gesetzgeber muss endlich Lösung für entstehende Kosten finden

### Stellungnahmen zu Gesetzesentwürfen

Ihre Erfahrungswerte aus den Prüfverfahren brachte die Volksanwaltschaft 2008 auch durch ihre fünfzehn Stellungnahmen zu geplanten Bundes- oder Landesgesetzen ein. Schwerpunktmäßig beteiligte sie sich vor allem an der Diskussion über geplante Initiativen des Gesetzgebers im Bereich Justiz und Inneres. So nahmen die Mitglieder der Volksanwaltschaft zum geplanten zweiten Gewaltschutzgesetz genauso Stellung wie zu Änderungen des Sicherheitspolizeigesetzes und des Asylgesetzes. Aber auch im Bildungsbereich, beispielsweise beim Entwurf eines Universitätsrechts-Änderungsgesetzes äußerte sich das Kontrollorgan zu konkreten Regierungsprojekten.

## INTERNATIONALE AKTIVITÄTEN

### IOI-Generalsekretariat kommt nach Wien

Die Volksanwaltschaft setzt sich aktiv auf internationaler Ebene für Demokratie und Rechtsstaatlichkeit ein. Deshalb bewarb sie sich um den Sitz des Generalsekretariates des IOI. Das International Ombudsman Institute (IOI) ist die weltweit größte Vereinigung von Ombudsmann-Einrichtungen. Sie hat Regionalgruppen in Afrika, Asien, Australien und im Pazifischen Ozean, in der Karibik und Lateinamerika sowie in Nordamerika und Europa.

Die Volksanwaltschaft ist auf dem besten Weg, das Generalsekretariat des IOI nach Wien zu holen – die noch ausstehende formelle Entscheidung wird im Rahmen der Generalversammlung des IOI im Juni 2009 fallen. Das neue Generalsekretariat wird danach seinen Vollbetrieb in der Singerstraße aufnehmen. Auch eine hauseigene internationale Abteilung wird eingerichtet.

#### **Wissenschaft und Praxis miteinander verbinden**

Wissenschaftliche Begleitforschung zu unterstützen ist für die Volksanwaltschaft ein wichtiger Beitrag zur Rechtsentwicklung. Eine von der Universität Wien initiierte Studie über Europäische Ombudsmann-Institutionen wurde 2008 publiziert. Der erstmalige Rechtsvergleich von 49 europäischen Ombudsmann-Einrichtungen stieß international auf ein äußerst positives Echo.

Die Volksanwaltschaft bringt sich seit Jahren aktiv bei den Projekten des Europarates im Bereich Menschenrechtsschutz ein. Gemeinsam mit den Schwesterninstitutionen aus Belgien, Frankreich und Nordirland wird derzeit die Frage erläutert, welche Rolle Ombudsmann-Einrichtungen bei der Umsetzung von Urteilen des Europäischen Gerichtshofes für Menschenrechte spielen könnten. Auch der weitere Aufbau eines aktiven Netzwerks unabhängiger nationaler Menschenrechtsinstitutionen wird von der Volksanwaltschaft unterstützt.

**Aktive Mitarbeit im  
Europarat**

Bilaterale Kontakte bieten immer eine wertvolle Möglichkeit, Expertise international auszutauschen und den Know-How Transfer zu intensivieren. Gemeinsam mit der slowenischen Ombudsmann-Einrichtung fanden Schulungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des mazedonischen Ombudsmannes statt. Zwei Vertreterinnen der erst vor kurzem gegründeten ägyptischen Ombudsmann-Einrichtung informierten sich während eines mehrtätigen Informationsbesuches in Wien insbesondere über die Methoden der Beschwerdebearbeitung und die Grundzüge der elektronischen Aktenverwaltung.

**Know-How Transfer**

## Ausgewählte Prüfverfahren 2008

### BUNDESKANZLERAMT (VOLKSANWALT DR. PETER KOSTELKA)

#### KEINE RICHTLINIEN FÜR ÖFFENTLICHKEITSARBEIT DER BUNDESREGIERUNG

**Bundesministeriengesetz** Das Bundesministeriengesetz legt fest, dass das Bundeskanzleramt die Öffentlichkeit über die Arbeit der Bundesregierung informiert. Informationen über den Ressortbereich fallen in die Zuständigkeit des jeweiligen Bundesministeriums. Aus Bundesmitteln finanzierte Öffentlichkeitsarbeit soll sich unmittelbar auf die Tätigkeit der Bundesregierung bzw. des jeweiligen Ressorts beziehen. Die Grenzen zwischen zulässiger und unzulässiger Finanzierung von Informations- und Werbemaßnahmen sind erreicht, wenn der Sachinhalt eindeutig hinter die werbende Form zurücktritt.

**Richtlinien fehlen** Die Volksanwaltschaft ist ebenso wie der Rechnungshof der Auffassung, dass es genereller Regelungen oder zumindest Richtlinien bedürfte, um grundlegende Meinungsunterschiede darüber hintanzuhalten, unter welchen Voraussetzungen aus Haushaltsmitteln bezahlte Informations- und Werbemaßnahmen der Bundesregierung bzw. deren Mitglieder insbesondere auch in Wahlkampfzeiten zulässig bzw. unzulässig sind. Der Verfassungsgerichtshof hat zudem erkannt, dass staatliche Organe nicht in die Wahlwerbung eingreifen dürfen, indem sie objektive Informationen mit subjektiven Wertungen vermischen. Obwohl die Volksanwaltschaft diese Anregung seit dem Jahr 2003 aufrecht erhält, wurde sie vom Bundeskanzleramt bisher nicht aufgegriffen.

#### ORTSTAFELFRAGE WEITERHIN UNGELÖST

**Missstand bereits 2006 festgestellt** Die Volksanwaltschaft hat in ihrer kollegialen Sitzung am 31. März 2006 festgestellt, dass die Säumigkeit der Bundesregierung, eine Topographieverordnung für Kärnten zu erlassen, welche den vom Verfassungsgerichtshof in seiner seit dem Erkenntnis VfSlg. 16404/2001 in ständiger Rechtsprechung dargelegten verfassungsgerichtlichen Erfordernissen entspricht, einen Missstand im Bereich der Bundesverwaltung darstellt.

**Volksanwaltschaft mahnt Bundesregierung** Da jedoch bis dato nach wie vor keine Verordnung der Bundesregierung in Geltung steht, die diese verfassungsrechtlichen Vorgaben erfüllt, verweist die Volksanwaltschaft darauf, dass die Bundesregierung seit 1. Jänner 2003 säumig ist. Zum wiederholten Male mahnt die Volksanwaltschaft die Bundesregierung, ihrer Verpflichtung zur Herstellung eines verfassungskonformen Rechtszustandes unverzüglich nachzukommen.

## SOZIALES (VOLKSANWALT DR. PETER KOSTELKA)

Im Berichtsjahr betrafen 390 Beschwerden die gesetzliche Pensionsversicherung (2007: 354), dies ist also ein leichter Anstieg. Nach wie vor führen Entscheidungen der Pensionsversicherungsträger, die für die Versicherten nicht nachvollziehbar sind, zu zahlreichen Beschwerden bei der Volksanwaltschaft. Bei den Pflegegeldbeschwerden zeigt sich insgesamt eine Steigerung. Grund dafür sind Landespflegegeldfälle, die insbesondere mit Bezugnahme auf die Situation behinderter Kinder eingebracht wurden. Im Bereich des Arbeitsmarktservice (AMS) lagen die Fallzahlen im Großen und Ganzen auf dem Niveau des Jahres 2007. Insgesamt 233 Beschwerden, die dann zu einem Prüfverfahren führten, langten bei der Volksanwaltschaft ein (2007: 237). Eine gewisse Schwerpunktbildung im Zusammenhang mit der Einkommensanrechnung bzw. Unterhaltsanrechnung bei Ehepaaren sowie Lebenspartnerinnen und -partnern war festzustellen.

**Schwerpunkte der  
Prüftätigkeit**

## DAUERBRENNER PFLEGEgeld

Auch im letzten Berichtsjahr nahmen besorgte Eltern von behinderten Kindern mit der Volksanwaltschaft Kontakt auf, weil sie Zweifel an der Pflegegeldeinstufung ihrer Kinder hatten. Die Prüftätigkeit der Volksanwaltschaft ergab, dass fast jede Pflegegeldeinstufung von Kindern zu niedrig bemessen war.

**Behinderte Kinder  
benachteiligt**

Am 1. Jänner 2009 trat die lang erwartete Gesetzesänderung im Bundespflegegeldgesetz in Kraft, mit der eine langjährige Forderung der Volksanwaltschaft erfüllt wurde. Für schwerst behinderte Kinder und Jugendliche gibt es nun Erschwerniszulagen. Dieser erweiterte Pflegebedarf wird bei schwerst behinderten Kindern bis zum 7. Lebensjahr mit zusätzlichen 50 Stunden pro Monat, bei 7- bis 15-jährigen mit 75 Stunden und ab dem 15. Lebensjahr mit 25 Stunden berücksichtigt. Den Erschwerniszuschlag erhalten pflegende Angehörige aber nur dann rückwirkend ab 1. Jänner 2009, wenn sie bis 30. April 2009 einen Pflegegelderhöhungsantrag stellten. Die Länder sind auf Grund der bestehenden Pflege-Vereinbarung mit dem Bund verpflichtet, diese Verbesserungen auch in ihrem Zuständigkeitsbereich entsprechend zu verankern. Bisher haben nur wenige Länder diese Änderungen auch in ihre Pflegegeldregelungen aufgenommen. Die Volksanwaltschaft fordert deshalb eine rasche bundesweite Einführung des Erschwerniszuschlages, damit behinderte Kinder in Österreich nicht länger auf eine angemessene Pflegegeldeinstufung warten müssen.

**Erschwerniszulage**

### Hier konnte die Volksanwaltschaft helfen

Der Vater einer 6-jährigen geistig schwer behinderten Tochter wandte sich an die Volksanwaltschaft. Das Pflegegeld war nur auf die Stufe 3 erhöht worden, obwohl das Mädchen über keinerlei Gefahrensicht verfügt und rund um die Uhr wegen massiver Eigen- und Fremdgefährdung einer besonderen Beaufsichtigung bedarf. Die Volksanwaltschaft erreichte, dass das Pflegegeld rückwirkend ab dem letzten Erhöhungsantrag auf die Stufe 6 erhöht wurde.

- Medizinische Begutachtung** Geistig Behinderte sind bei der Pflegegeldeinstufung körperlich Behinderten gleichgestellt. Trotzdem ist es für geistig behinderte oder psychisch kranke Personen schwierig, ein angemessenes Pflegegeld oder überhaupt ein Pflegegeld zu erlangen. Die Volksanwaltschaft setzt sich daher schon seit längerer Zeit für eine Besserstellung dieser Personengruppe ein. Diverse Prüfverfahren ergaben nämlich unter anderem, dass keine entsprechenden Fachärztinnen und -ärzte zur teilweise medizinisch besonders komplexen Begutachtung herangezogen werden.
- Verfahrensdauer** Immer wieder müssen pflegebedürftige Personen überdurchschnittlich lange auf das Pflegegeld warten. Dabei machen das hohe Alter und der schlechte Gesundheitszustand vieler Personen, die Pflegegeld beziehen eine rasche Abwicklung der Verfahren notwendig. Sowohl Erstanträge auf Pflegegeld als auch Erhöhungsanträge sollten deshalb unter drei Monaten erledigt werden. Die Volksanwaltschaft fordert, weitere Vertrauensärztinnen und -ärzte zu beschäftigen, da deren Mangel häufig als Grund für die lange Verfahrensdauer genannt wird. Diese Ansicht wird ebenfalls vom Rechnungshof vertreten. Die Erstellung der Gutachten muss möglichst ausgewogen verteilt werden, damit es zu keiner Überlastung einzelner Gutachterinnen und Gutachter und daraus resultierenden Verzögerungen kommt.

### Ein Fall aus der Praxis

Ein Pensionist pflegte seine schwer erkrankte Ehegattin zu Hause, bezog kein Pflegegeld und konnte sich deshalb keine fremde Hilfe leisten. Im Sommer 2007 stellte er bei der Sozialversicherungsanstalt der gewerblichen Wirtschaft für seine Frau einen Pflegegeldantrag. Das Verfahren zog sich ohne Ergebnis ein halbes Jahr hin. Die Zuerkennung des Pflegegeldes hat seine Ehegattin nicht mehr erlebt. Die Sozialversicherungsanstalt der gewerblichen Wirtschaft begründete die lange Dauer des Verfahrens mit einem Mangel an Vertrauensärztinnen und -ärzten.

## WER KÜMMERT SICH UM DIE ANLIEGEN BEHINDERTER MENSCHEN?

Behinderungsbedingte Anschaffungen, wie zum Beispiel der Einbau eines Treppenliftes oder der behindertengerechte Umbau eines Kraftfahrzeuges sind mit erheblichen Kosten verbunden. Oft ist es beinahe unmöglich, im Behördendschongel die vom Gesetz vorgesehene finanzielle Unterstützung zu erlangen. So sind für die Finanzierung eines behindertengerechten Umbaus eines Kraftfahrzeuges bis zu fünf Anträge bei fünf verschiedenen Stellen notwendig. Dies führt zu langen Verfahren und ist gerade für behinderte Menschen besonders belastend.

**Keine zentrale Anlaufstelle**

Die Volksanwaltschaft fordert deshalb schon seit längerer Zeit eine zentrale Anlaufstelle für behinderte Menschen, die einen Anspruch auf finanzielle Unterstützung durch den Staat haben, wenn sie notwendige behinderungsbedingte Anschaffungen tätigen. Diese Stelle hätte das Förderansuchen samt den Unterlagen an alle im konkreten Fall in Frage kommenden Förderstellen zur Prüfung einer Kostenbeteiligung weiterzuleiten. Diese zentrale Anlaufstelle würde nicht nur die Betroffenen entlasten, sondern auch zu einer Verkürzung der Verfahren beitragen. Die Volksanwaltschaft stellt zudem immer wieder fest, dass die Information über die einzelnen Unterstützungsmöglichkeiten unzureichend ist. Auch hier könnte eine einheitliche Anlaufstelle Abhilfe schaffen.

**Anregung der  
Volksanwaltschaft**

### FINANZEN (VOLKSANWÄLTIN DR. GERTRUDE BRINEK)

Insgesamt betreute die Volksanwaltschaft im Berichtsjahr 364 Fälle aus dem Finanzbereich. Im Vergleich zu anderen Materien ist besonders auffällig, wie inhaltlich breit gestreut und inhomogen die Anfragen waren. Trotzdem lassen sich drei Prüfschwerpunkte identifizieren: der Themenkomplex Arbeitnehmerveranlagung, die Säumnisproblematik bei Verfahren sowie die Besteuerungsfrage bei Pensionen.

**Schwerpunkte der  
Prüftätigkeit**

## EINKOMMENSRENZE BEI MIETZINSBEIHILFE ANHEBEN

Menschen mit einem Durchschnittseinkommen geben nach Expertenschätzungen am privaten Wohnungsmarkt bereits 40 Prozent ihres Einkommens nur für die Miete aus. Bei vielen Menschen ist dieser Prozentsatz weitaus höher, sie können die Mietausgaben nicht mehr alleine bestreiten und beziehen Mietzinsbeihilfe. Nach derzeitiger Gesetzeslage kann man unter anderem nur dann Mietzinsbeihilfe beanspruchen, wenn das Jahreseinkommen der Hauptmieterin bzw. des Hauptmieters einer Wohnung unter € 7.300 liegt. Diese Einkommensgrenze ist abgesehen von einer minimalen

**Einkommensgrenze  
seit 16 Jahren gleich**

Anpassung im Zuge der Euro-Umstellung seit 16 Jahren nicht erhöht worden. Gleichzeitig sind die durchschnittlichen Lebenshaltungskosten in den letzten Jahren erheblich gestiegen.

**Anregung der  
Volksanwaltschaft**

Ursprünglich orientierte sich die Höhe der Einkommensgrenze für die Gewährung einer Mietzinsbeihilfe an jenen Betrag, bis zu dem das Jahreseinkommen steuerfrei war. Dies ist heute bei weitem nicht mehr gegeben. Der Nullsteuersatz für Jahreseinkommen gilt derzeit bis zu € 10.000. Die Volksanwaltschaft wiederholt daher ihre Anregung aus dem Jahr 2007 und schlägt dem zuständigen Finanzressort eine Angleichung auf das derzeitige steuerfreie Einkommen vor.

**BMF sieht keinen  
Handlungsbedarf**

In seiner Stellungnahme verwies das Finanzministerium darauf, dass das Mietrechtsgesetz bereits auf einkommensschwache Mieterinnen und Mieter Rücksicht nimmt. Weiters gibt es eine Toleranzregelung für die Berechnung der Mietzinsbeihilfe: das Einkommen, das der letzten Mietzinsbeihilfeberechnung zugrunde liegt, bleibt so lange Grundlage der Berechnung, bis es mehr als 20 Prozent gestiegen ist.

## GEBÜHRENGESETZ: DOPPELT ZAHLEN BEI SCHEIDUNGSVERGLEICHEN

**Derzeit wird häufig  
doppelt gezahlt**

Rund 17.900 Ehen werden pro Jahr in Österreich einvernehmlich geschieden. Neben der großen emotionalen Belastung sind Trennungen oftmals auch mit hohen Kosten und dauerhaften finanziellen Auswirkungen verbunden. Bereits 2006 machte die Volksanwaltschaft hier auf einen Missstand aufmerksam: Verlassen Noch-Ehepaare eine schriftliche Scheidungsfolgenregelung und wird diese unterschrieben beim Gerichtstermin in den gerichtlichen Vergleich übernommen, so müssen die nunmehrigen Geschiedenen aufgrund der derzeitigen Rechtslage doppelt Gebühren entrichten. Für die Volksanwaltschaft ist es ein klarer Missstand, wenn die Verwaltung denselben Vergleichsinhalt doppelt vergebührt, zumal durch die bereits erfolgte Einigung über die Scheidungsfolgen der Aufwand für das Gericht geringer ist.

**Versprochene  
Gesetzesänderung  
kam nicht**

Zum Bedauern der Volksanwaltschaft sagte das Finanzministerium zwar bereits eine Gesetzesänderung zu, diese ist aber bis heute leider nicht erfolgt. Das Ressort ist der Ansicht, dass es sich bei der Gebührenbefreiung bei Scheidungsfolgenvergleichen um kein dringendes gesellschaftspolitisches Anliegen handelt.

## WIRD DAS GLÜCKSPIELGESETZ AM WIENER OPERNBALL VERLETZT?

French Roulette, Black Jack und Poker: Seit 1981 bietet der Wiener Opernball mit einem eigens nur für diesen Abend aufgebauten Casino seinen mehr als 5.000 Gästen ein besonders beliebtes Highlight. Die Volksanwaltschaft ging 2008 einer Beschwerde nach, wonach die Casinos Austria AG als Betreiberin dieses Casinos auf dem Wiener Opernball keine Kontrollen der Spielerinnen und Spieler durchführten. Das Glücksspielgesetz legt diesbezüglich fest, dass nur volljährige Personen, die ihre Identität durch einen amtlichen Lichtbildausweis nachgewiesen haben, eine Spielbank besuchen dürfen.

**Keine Spielerkontrollen  
am Opernball?**

Das Finanzministerium beruhigte in seiner Stellungnahme: Beim Opernball screenete der Stab der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Casinos Austria AG die Besucherinnen und Besucher am Eingang mittels Gesichtskontrolle. Im Zweifel verlangten sie von den betroffenen Personen einen Ausweis. An den Jetonkassen wurde ein Online-Zugang zur zentralen Datenbank eingerichtet, um allfällige Sperrvermerke festzustellen. Mehrere Personen, die nicht für einen Spielbankbesuch zugelassen waren, konnten so vom Spiel abgehalten werden.

**BMF beruhigt**

Trotz diverser Bemühungen des Unternehmens bleibt für die Volksanwaltschaft das Problem bestehen, dass manche Gäste im Casino auf dem Wiener Opernball nicht ihre Identität durch Vorlage eines amtlichen Lichtbildausweises nachgewiesen haben. Um in Zukunft den Spielbetrieb bei geschlossenen Veranstaltungen nicht in gesetzlichen Graubereichen ablaufen zu lassen, empfiehlt die Volksanwaltschaft daher eine Klarstellung von § 25 Glücksspielgesetz. Auch bei geschlossenen Veranstaltungen müssten sich Spielbankbesucherinnen und -besucher dann auf Anfrage ausweisen.

**Anregung der  
Volksanwaltschaft**

## MÖGLICHER MISSBRAUCH VON FINANZONLINE NICHT GEAHNDET

FinanzOnline bietet Privatpersonen, Unternehmen und Gemeinden die Möglichkeit, Amtswege bei der Finanzverwaltung kostenlos rund um die Uhr per Mausclick zu erledigen. Ein Drittel aller Arbeitnehmerveranlagungen in Österreich werden laut Finanzministerium schon über das Internet und damit über FinanzOnline abgewickelt.

**Sinnvoll für  
bürgernahe Verwaltung**

### Ein Fall aus der Praxis

Im März 2007 erfuhr Herr N.N. vom Finanzamt St. Johann im Pongau, dass sich ein angeblich dazu bevollmächtigter Rechtsanwalt über FinanzOnline Informationen über eine Liegenschaft von Herrn N.N. verschafft hatte. Dabei handelte es sich um den Anwalt der gegnerischen Partei in einem laufenden Verfahren. Herr N.N. informierte sofort das Finanzamt von einer möglicherweise missbräuchlichen Verwendung des FinanzOnline-Systems. Darüber hinaus fragte er an, welche Daten durch diese Abfrage weitergegeben worden waren. Seine Beschwerden bei der Finanzverwaltung bewirkten keinerlei Reaktion.

#### **Fehlerkette bei der Finanzverwaltung**

Das Prüfverfahren der Volksanwaltschaft ergab, dass der Finanzverwaltung eine ganze Kette an Fehlern unterlaufen war. Die Vollmacht wurde erst nach Monaten gesperrt, weil die erste Beschwerde von den Finanzbehörden nicht weitergeleitet oder bearbeitet wurde. Eine abschließende schriftliche Information der Finanzverwaltung erfolgte erst mehr als ein Jahr nach dem ersten Kontakt und nach Einleitung des Prüfverfahrens durch die Volksanwaltschaft. Diese Verständigung war inhaltlich widersprüchlich und enthielt falsche Daten. Wieder reagierte das BMF erst nach einer Urgenz der Volksanwaltschaft.

#### **Missstand in der Verwaltung**

Die verzögerte Reaktion der Finanzverwaltung auf eine Anzeige wegen möglichen Missbrauchs des FinanzOnline-Systems stellte für die Volksanwaltschaft einen eindeutigen Missstand in der Verwaltung dar. Die aufgetretenen Fehler und die Vorgangsweise der Finanzverwaltung sind darüber hinaus nicht geeignet, das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in die Sicherheit des FinanzOnline-Systems zu verstärken.

## GESUNDHEIT (VOLKSANWALT DR. PETER KOSTELKA)

Der überwiegende Teil der Beschwerden im Zuständigkeitsbereich des Bundesministeriums für Gesundheit, Familie und Jugend betraf 2008 Angelegenheiten der sozialen Krankenversicherung (2008: 222, 2007: 241). Die Anzahl der Beschwerden zu allgemeinen Gesundheitsangelegenheiten (2007: 50, 2008: 43) und im Bereich der sozialen Unfallversicherung (2007: 62, 2008: 53) blieb im Wesentlichen unverändert.

**Schwerpunkte der  
Prüftätigkeit**

## KEINE ENTSCHÄDIGUNG FÜR ÖSTERREICHISCHE CONTERGAN-OPFER?

Vor mehr als 51 Jahren brachte das deutsche Pharma Unternehmen Grünenthal das Schlafmittel „Contergan“ auf den Markt und bewarb die Verträglichkeit besonders auch für Schwangere. In Österreich wurde das Medikament „Softhenon“ vom Gesundheitsministerium zugelassen und rezeptpflichtig vertrieben. Bis zum Verbot Ende 1961 wurden weltweit an die 10.000 missgebildete Kinder geboren. Die Überlebenden sind heute zwischen 46 und 52 Jahre alt und leiden wegen körperlicher Fehlbildungen unter erheblichen gesundheitlichen Spätfolgen.

**Contergan-Skandal**

Zwölf österreichische Contergan-Opfer erhalten eine finanzielle Unterstützung durch eine dafür eigens eingerichtete deutsche Stiftung. Die Prüftätigkeit der Volksanwaltschaft ergab, dass ein weiterer Kreis von Betroffenen bis heute keine Entschädigungszahlungen erhält, weil sie die dafür notwendige Antragsfrist bis 31. Dezember 1983 schuldlos versäumten. In österreichischen Medien wurde bis in die 80-er Jahre sehr wenig über Contergan-Opfer berichtet. Auch die Behörden informierten nicht über die Geltendmachung von Ansprüchen in Deutschland. Weiters gibt es in Österreich bis heute keine qualifizierte medizinische Anlaufstelle, die Behinderungen gesichert auf eine Schädigung durch den Wirkstoff Thalidomid zurückführen können.

**Hürden für  
österreichische Opfer**

Die Volksanwaltschaft appellierte an den Petitionsausschuss des Deutschen Bundestages, österreichischen Betroffenen eine nochmalige Antragsfrist einzuräumen. Derzeit berät der Bundestag eine Novellierung des Contergan-Stiftungsgesetzes. Es hat zur Zeit den Anschein, als könnten österreichische Betroffene von Juli 2009 bis Ende 2010 neuerlich ihre Ansprüche bei der Contergan-Stiftung geltend machen.

**Deutsche Lösung in Sicht**

Zusätzlich setzt sich die Volksanwaltschaft dafür ein, dass die österreichischen Contergan-Opfer auf nationaler Ebene finanzielle Unterstützung erhalten. In anderen europäischen Staaten ist dies bereits der Fall. Die Volksanwaltschaft hat sich im Dezember 2008 an Gesundheitsminister Alois Stöger gewandt. Er wollte abklären lassen, ob für die Geschädigten in Ös-

**Fonds in Österreich?**

terreich ein aus Bundesmitteln gespeister Fonds eingerichtet werden könnte. Eine abschließende Stellungnahme des Ressorts liegt noch nicht vor.

### Für die Menschen erreicht

**Kein doppelter Spitalskostenbeitrag:** Werden Patientinnen und Partienten in ein anderes Krankenhaus verlegt, müssen sie am Tag der Verlegung den doppelten Spitalskostenbeitrag bezahlen. Die Volksanwaltschaft kritisierte diese zusätzliche finanzielle Belastung, das Gesundheitsministerium sicherte eine gesetzliche Klarstellung zu.

**Bessere Kennzeichnung von Arzneimitteln:** Die in der Praxis verwendeten „freiwilligen Harntests“ liefern keine eindeutige Abgrenzung zwischen der Einnahme von bestimmten legalen Medikamenten und illegalen Suchtmitteln. Im Falle eines rezeptpflichtigen Hustensaftes führte dies zum Entzug der Lenkberechtigung. Auf Anregung der Volksanwaltschaft wurde die Kennzeichnung von Medikamenten, die die Verkehrstüchtigkeit negativ beeinflussen können, verbessert.

**Schadhafte Medizinprodukte:** Der sorglose Umgang mit fehlerhaften Medizinprodukten und ihr Verlust im Spitalsbereich kann den betroffenen Patientinnen und Patienten die Verfolgung ihrer Ansprüche gegen die Herstellerunternehmen de facto unmöglich machen. Durch eine Änderung des Medizinproduktgesetzes werden Einrichtungen des Gesundheitswesens dazu verpflichtet, die Rechtsposition der Betroffenen zu wahren.

## MINDESTOBERGRENZE FÜR REZEPTGEBÜHREN FÜHRT ZU SOZIALEN HÄRTEFÄLLEN

### Probleme für Pensionistinnen und Pensionisten

Seit 1. Jänner 2008 gibt es eine Obergrenze für die Entrichtung von Rezeptgebühren in Höhe von zwei Prozent des jährlichen Nettoeinkommens einer versicherten Person. Die detaillierte Ausgestaltung erfolgte im Rahmen der Richtlinien des Hauptverbandes der österreichischen Sozialversicherungsträger. Das Ergebnis ist nach Ansicht der Volksanwaltschaft nicht gerecht. Gerade die Bezieherinnen und Bezieher von kleinen Pensionen werden unverhältnismäßig hoch belastet. Personen, deren Jahresnettoeinkommen unter dem Zwölffachen des Einzelsatzes für die Ausgleichszulage (also im Jahr 2008: € 747) liegen, müssen die Rezeptgebühren jedenfalls vom Zwölffachen dieses Satztes bezahlen. Daraus ergab sich 2008 für die Betroffenen eine fixe Mindestobergrenze für Rezeptgebühren in Höhe von rund € 179. Dies entsprach umgerechnet insgesamt 37 Rezeptgebühren.

Das Gesundheitsressort rechtfertigte diese Regelung gegenüber der Volksanwaltschaft damit, dass Personen dann keine soziale Begünstigung erhalten sollen, wenn ihre unterhaltspflichtige Ehepartnerin bzw. ihr unterhaltspflichtiger Ehepartner über ein hinreichendes Einkommen verfügt bzw. neben dem Pensionsbezug ein weiteres Einkommen erzielt wird. Aus der Sicht der Volksanwaltschaft ist diese Mindestobergrenze allerdings dann nicht einsichtig, wenn zwei Pensionen insgesamt knapp über dem für eine Rezeptgebührenbefreiung maßgeblichen Betrag für Ehepaare liegen, eine Ehepartnerin oder ein Ehepartner aber nur eine sehr geringe Leistung bezieht. Die Mindestobergrenze kann in solchen Konstellationen dazu führen, dass ein wesentlich höherer prozentueller Anteil der eigenen Pensionsleistung an Rezeptgebühren selbst zu zahlen ist, während allein stehende Versicherte bloß zwei Prozent ihres tatsächlichen Einkommens bzw. ihrer Pensionsleistung hierfür aufzuwenden haben. Dies bewirkt ein sachliches Ungleichgewicht. Aus der Sicht der Volksanwaltschaft sollte die bestehende Regelung gerade für Pensionistenehepaare überdacht werden.

**Ministerium rechtfertigt  
Regelung**

### **INNERES (VOLKSANWÄLTIN MAG.<sup>a</sup> TEREZIJA STOISITS)**

Im Berichtsjahr wurden insgesamt 522 Beschwerdefälle an die Volksanwaltschaft herangetragen, dies ist im Vergleich zum Vorjahr ein Anstieg von neun Prozent. Der größte Teil der Beschwerden betraf das Fremdenrecht (44%), gefolgt von Beschwerden über die Polizei (24%), den Zivildienst (4%), das Pass- und Melderecht (jeweils 3%) und das Personenstandsrecht. Die verbleibenden Beschwerden (22%) betrafen Bereiche wie Wahlrecht, Vereinsrecht, Waffenrecht und Dienstrecht. Beschwerden zum Wahlrecht waren vor allem um die Nationalratswahlen im September 2008 zu verzeichnen, sie betrafen Probleme bei der Zustellung der Wahlkarten.

**Prüfeschwerpunkte**

Der Trend des Anstieges fremdenrechtlicher Beschwerden setzte sich auch im Jahr 2008 fort. Insgesamt wurden 228 Beschwerden in diesem Bereich an die Volksanwaltschaft herangetragen. Davon betrafen 46 Prozent das Niederlassungs- und Aufenthaltsgesetz (NAG), 31 Prozent das Asylgesetz 2005 und die Grundversorgung sowie 23 Prozent das Fremdenpolizeigesetz 2005 (FPG).

**Fremdenrecht**

### **WEITERHIN KEINE LÖSUNG FÜR FLIEGERBOMBEN-BLINDGÄNGER**

Bereits im Berichtsjahr 2007 verwies die Volksanwaltschaft mit Nachdruck auf die ungeklärte Frage, wer die Kosten für die Bergung von Fliegerbomben-Blindgängern aus dem zweiten Weltkrieg zu tragen hat. Auch im Jahr 2008 verfolgte die Volksanwaltschaft dieses Thema, eine legislative Regelung konnte aber weiterhin nicht erreicht werden. Mit dem Ministerialentwurf

**BMI Gesetzesentwurf**

eines „Bundesgesetzes über die finanzielle Unterstützung von Personen, die durch Fliegerbombenblindgänger betroffen sind“ reagierte das Bundesministerium für Inneres auf die bekannte Problematik. In dem Begutachtungsverfahren ergingen zahlreiche Stellungnahmen. Auch die Volksanwaltschaft äußerte sich dazu in einigen grundlegenden Punkten und beurteilte die im Entwurf vorgesehenen Maßnahmen als unzureichend.

**OGH-Urteil** Ein anhängiges zivilgerichtliches Verfahren der Stadt Salzburg gegen die Republik Österreich wurde 2008 mit Beschluss des Obersten Gerichtshofes beendet. Das Höchstgericht entschied aber nicht in der Sache selbst. Es hielt eine Zivilklage für unzulässig und stellte eine Zuständigkeit des Verfassungsgerichtshofes fest.

**Dringender Appell an Gesetzgeber** Die Volksanwaltschaft sieht sich veranlasst, auf eine neuerliche Selbstdetonation eines Blindgängers im September 2008 in einer Gärtnerei in Wien-Liesing hinzuweisen. Dieser Vorfall richtete glücklicherweise nur Sachschaden an, sollte aber als Mahnung dienen, rasch eine sachadäquate österreichweite Lösung zu finden. Immerhin sind Blindgänger-Verdachtspunkte auch in der Nähe von Wohnhäusern, Kinderspielplätzen usw. bekannt. Die Volksanwaltschaft sieht auf verwaltungsbehördlicher Ebene keine rechtliche Möglichkeit, den aufgezeigten Gefahren entgegen zu treten, weshalb sie an den Gesetzgeber appelliert, eine rasche und wirksame legislative Regelung zu beschließen.

### Personalknappheit und Kanzleiprobleme bei der Polizei

Immer wieder sind den Medien Klagen über die Überforderung der österreichischen Polizei angesichts der Herausforderungen moderner Kriminalitätsentwicklung zu entnehmen. Auch bei der Volksanwaltschaft anhängige Beschwerdefälle bestätigen – leider – diesen allgemeinen Eindruck.

- Bei einer Hausdurchsuchung stellte die Polizei EDV-Geräte sicher. Die Auswertung der Datenträger dauerte ein Jahr. Das Bundesministerium für Inneres veranschlagte in seiner Stellungnahme im Durchschnitt sechs Monate für EDV-technische Ermittlungen.
- Bei einem Autoeinbruch wurde ein Notebook gestohlen. Auch hier beschwerte sich das Opfer über die monatelange Ermittlungsdauer der Wiener Polizei. Die Volksanwaltschaft stieß in ihrem Prüfverfahren auf kanzleitechnische Probleme. Das Polizeikommissariat Innere Stadt brauchte für die Abfertigung (nicht für das Verfassen!) eines Berichts an die Staatsanwaltschaft Wien ganze zwei Monate.

Die Volksanwaltschaft wies das zuständige Ressort eindringlich auf die Notwendigkeit einer Personalaufstockung hin.

## BEHÖRDLICHE MÄNGEL BEI DER VISA-VERGABE

In den letzten Jahren stieß die Volksanwaltschaft im Rahmen ihrer Prüftätigkeit immer wieder auf behördliche Mängel an den Schnittstellen von Visa-Vergabe und Aufenthaltstitel. Die geltende Rechtslage lässt zu, dass die österreichische Vertretungsbehörde im Ausland trotz bereitliegendem Aufenthaltstitel im Inland eine Einreise zur Abholung des Aufenthaltstitels verzögern kann, indem sie vor Ausstellung eines Visums Erhebungen anregt und um Weisung ersucht.

### Derzeitige Rechtslage

#### Hier konnte die Volksanwaltschaft helfen

Frau N.N. aus der Steiermark heiratete einen ägyptischen Staatsbürger, der in der Folge einen Aufenthaltstitel beantragte. Die zuständige Bezirkshauptmannschaft Bruck/Mur stimmte dem Antrag nach einem Ermittlungsverfahren zu, stellte eine Aufenthaltskarte aus und legte sie zur Abholung bei der Behörde bereit. Doch die Österreichische Botschaft Kairo weigerte sich, das für die Einreise nach Österreich erforderliche Visum auszustellen und ersuchte beim Innenministerium um eine entsprechende Weisung. Das Bundesministerium für Inneres erteilte letztlich der Österreichischen Botschaft Kairo die Anweisung, kein Visum auszustellen. Ebenso wenig wies es die Bezirkshauptmannschaft Bruck/Mur an, wie im Aufenthaltstitelverfahren weiter vorzugehen ist. Über zwei Jahre dauerte die Ungewissheit des Betroffenen, bis er nach einer Missstandsfeststellung der Volksanwaltschaft zu seiner Frau nach Österreich reisen konnte.

Im Dezember 2008 stellte das Kollegium der Volksanwaltschaft offiziell einen Missstand in der Verwaltung fest, Grund dafür war die unkoordinierte interne Vorgangsweise der betroffenen Behörden in diesem Bereich. Die Volksanwaltschaft sprach auch Empfehlungen an das Bundesministerium für Inneres und das Bundesministerium für europäische und internationale Angelegenheiten aus: Die beiden Bundesministerien sollten in Zukunft ihre Vorgangsweise koordinieren und prüfen, inwieweit bei einem bereits im Inland zur Abholung bereitliegenden Aufenthaltstitel die Vertretungsbehörden im Ausland überhaupt die Voraussetzungen (nochmals) zu kontrollieren haben. Diese Empfehlung war formell bereits umgesetzt, da das Bundesministerium für Inneres und das Bundesministerium für europäische und internationale Angelegenheiten auf einen diesbezüglichen Erlass aus dem Jahr 2006 verweisen konnten.

### Anregung der Volksanwaltschaft

## US-VISUM TROTZ GÜLTIGEM REISEPASS: INNENMINISTERIUM INFORMIERT ENDLICH

**200.000 Betroffene** Da Österreich auf angekündigte Änderungen der US-Einreisebestimmungen im Jahr 2005 zu spät reagierte, wurden von den österreichischen Behörden zwischen Oktober 2005 und Juni 2006 Reisepässe ausgestellt, mit denen im Gegensatz zu den davor und danach ausgestellten Reisedokumenten eine visumfreie Einreise in die USA nicht möglich ist. Immer wieder beschwerten sich Bürgerinnen und Bürger seither bei der Volksanwaltschaft, weil sie die Information des Innenministeriums in dieser Angelegenheit als unzureichend empfanden. Für die Betroffenen entstanden aber nicht nur organisatorische Probleme, sie waren auch mit teilweise beträchtlichen Extrakosten konfrontiert. Neben der teuren Stornierung von Flügen und Hotels entstanden auch durch die notwendige Visaerteilung zusätzliche Kosten, die sogar deutlich über denen für die Ausstellung eines neuen Reisepasses lagen.

**BMI informierte endlich** Obwohl die Volksanwaltschaft im Jahr 2007 diesbezüglich einen eindeutigen Missstand in der Verwaltung feststellte, vertrat das Innenministerium weiterhin die Ansicht, das bloße Auflegen von Informationsblättern bei den Passbehörden wäre ausreichend. Die Volksanwaltschaft hat im Sinne der Bürgerinnen und Bürger nicht aufgegeben und konnte schließlich doch ein Umdenken des Bundesministeriums erreichen. Im Frühjahr 2009 wurden rund 200.000 Betroffene in einem Schreiben individuell informiert. Dies ist umso wichtiger, als die damals ausgestellten Reisepässe teilweise noch bis zum Jahr 2016 gelten und daher auch in den kommenden Jahren immer wieder mit ähnlichen Fällen zu rechnen sein wird.

## ZIVILDIENER MUSSTEN EIN JAHR AUF TEUERUNGSABGELTUNG WARTEN

**12.000 betroffene „Zivis“** Bereits seit über dreißig Jahren leisten jährlich junge Männer ihren Zivildienst bei verschiedensten gemeinnützigen Organisationen, zum Beispiel bei den Rettungsorganisationen, bei der Feuerwehr oder in der Alten- und Behindertenbetreuung. Aufgrund eines Urteiles des Verfassungsgerichtshofes sind die Tagelder der Präsenz- und der rund 12.000 Zivildienstler in Österreich an und für sich gleich hoch. Wegen der besonders hohen Teuerung erhöhte das Bundesministerium für Landesverteidigung mit Beginn des Jahres 2008 das Tageskostgeld für Präsenzdiener per Verordnung. Bei Beachtung des Gleichbehandlungsgrundsatzes hätte auch der Tagsatz für Zivildienstler umgehend auf € 16,00 angehoben werden müssen.

**Teuerungsausgleich ein Jahr später** Im August 2008 kündigte die Bundesministerin für Inneres öffentlich an, das Verpflegungsgeld für alle Zivildienstler mit 1. Oktober 2008 von € 13,60 auf eben diese € 16,00 pro Tag anzuheben. Da auch die Rechtsträger der Zi-

vildienstleistungen die erhöhten Aufwendungen für die Verpflegung ersetzt bekommen sollten, war eine Novellierung des Zivildienstgesetzes erforderlich. Eine weitere Behandlung der Regierungsvorlage unterblieb aber zunächst wegen der Beendigung der Legislaturperiode. Die oben beschriebene Erhöhung erfolgte erst rückwirkend per 1. Jänner 2009. Die besonders bei Lebensmitteln spürbare Teuerung wurde den Zivildienern also ein Jahr später als den Präsenzdienern abgegolten.

## JUSTIZ (VOLKSANWÄLTIN DR. GERTRUDE BRINEK)

Die Prüftätigkeit im Justizbereich umfasst traditionell eine große Bandbreite, schwerpunktmäßig bestand 2008 aber ein besonders großer Handlungsbedarf bei allen Fragen rund um Obsorgeangelegenheiten, bei Fällen mit Bezug zum Sachwalterrecht und bei Anliegen im Strafvollzug. Trotz gravierender Einzelfälle waren Beschwerden über die Verfahrensdauer generell leicht rückläufig. Insgesamt stieg die Zahl der Prüfverfahren in den letzten beiden Jahren von 760 (2006) auf 927 (2008) stark an.

**Schwerpunkte der Prüftätigkeit**

## REFORM DES UNTERHALTSVORSCHUSSES IST ÜBERFÄLLIG

In bestimmten Fällen kann das Gericht für den Kindesunterhalt einen Unterhaltsvorschuss gewähren. Jährlich unterstützt der Bund so ca. 45.500 Kinder mit rund 103,6 Mio. Euro, die Tendenz war in den letzten Jahren steigend. Das geltende System hat sich in der Praxis als unzulänglich herausgestellt, wie die Prüferinnen und Prüfer in der Singerstraße aufgrund regelmäßiger Beschwerden von Eltern feststellen mussten. Die Volksanwaltschaft fordert daher seit Jahren eine gesetzliche Änderung, um den Kindern den so dringend notwendigen Unterhalt zu sichern.

**45.500 Kinder betroffen**

Der vom Justizministerium in der letzten Legislaturperiode vorgestellte Entwurf wurde nicht mehr im Ministerrat beschlossen. Das aktuelle Regierungsprogramm enthält wieder einen Arbeitsauftrag zur Reform des Unterhaltsvorschusses. Die bisherigen Vorschläge des Justizressorts sind nach Ansicht der Volksanwaltschaft unzureichend: So ist zwar eine Beschleunigung des Unterhaltsvorschuss-Verfahrens vorgesehen, aber das Vorliegen eines Unterhaltstitels bleibt Voraussetzung für die Gewährung eines Unterhaltsvorschusses. Die Volksanwaltschaft hat sich bereits mehrfach gegen eine derart strikte Koppelung ausgesprochen, die immer wieder zu sozialen Härtefällen führt.

**BMJ Vorschläge unzureichend**

Die Volksanwaltschaft tritt dafür ein, das bestehende System durch die Einführung von fixen, altersmäßig gestaffelten Unterhaltsvorschussleistungen weiter zu entwickeln. Dadurch könnte endlich ein Mindestunterhaltsvor-

**Anregungen der Volksanwaltschaft**

schluss geschaffen werden. Eine weitere langjährige Forderung der Volksanwaltschaft ist ebenfalls in den bisherigen Entwürfen nicht vorgesehen: Bei einer Schulausbildung sollte der Unterhaltsvorschuss bis zur Vollendung des 19. Lebensjahres ausbezahlt werden, um den Ausbildungsabschluss der betroffenen Jugendlichen nicht zu gefährden. Diese nicht nur von der Volksanwaltschaft bereits mehrfach geforderte Ausweitung würde laut Justizministerium 11,16 Mio. Euro kosten. Eine weitere Anregung der Volksanwaltschaft betrifft die Haft: Derzeit ist ein Unterhaltsvorschuss nur möglich, wenn der Unterhaltsschuldner eine Haftstrafe im Inland ableistet. Diese Regelung müsste auch für den Fall gelten, dass sich die betroffene Person in einer Justizanstalt im Ausland befindet. Auch diese Bestimmung fehlt in den bisherigen Vorschlägen des Justizministeriums.

### Erfolg: Schmerzensgeld für Verbrechenopfer

Das Zweite Gewaltschutzgesetz sieht erstmals eine Pauschalentschädigung für ansonsten schwer realisierbare Schmerzensgeldansprüche vor und setzt damit eine langjährige Anregung der Volksanwaltschaft um. Opfer können für ab 1. Juni 2009 begangene schwere Körperverletzungen einmalig zwischen € 1.000 und € 5.000 erhalten. Der Höchstbetrag ist vorgesehen, wenn es sich um eine Körperverletzung mit schweren Dauerfolgen handelt. Gerechnet wird mit etwa 3.700 Anspruchsberechtigten und jährlichen Kosten von ca. 4,1 Mio. €. Diese Aufwendungen kommen Opfern zu Gute, die bisher trotz entsprechender Urteile nicht Exekution führen konnten, da die Täterinnen und Täter untergetaucht, in Haft oder ohne Einkommen waren.

## ÜBERLANGE PFLEGSCHAFTSVERFAHREN BELASTEN BETROFFENE

### Lange Verfahrensdauer

Jährlich sind in Österreich ca. 22.000 Kinder und Jugendliche von der Scheidung ihrer Eltern betroffen. In Pflegschaftsverfahren, also dort, wo es um Besuchsrechts- oder Obsorgeregelungen geht, ist die emotionale Belastung für alle Beteiligten besonders groß. Die Volksanwaltschaft stellt immer wieder fest, dass Pflegschaftsverfahren in Österreich vielfach zu lange dauern und leitete daher im Berichtsjahr ein amtswegiges Prüfverfahren ein, um den Ursachen auf den Grund zu gehen.

### Mangel an Gutachterinnen und Gutachtern

Das Justizministerium bestätigte den Mangel an psychologischen und psychiatrischen Sachverständigen in den für Pflegschaftsverfahren relevanten Bereichen. So stehen 490 österreichischen Außerstreit- und Familienrichtern in ganz Österreich nur 89 gerichtlich beeidete Sachverständige zur Verfügung. Die Zivilprozeßordnung sieht zwar bei Säumigkeit der Gutachter

Sanktionsmaßnahmen vor, wegen der geringen Zahl der gerichtlich beeideten Sachverständigen in diesem Bereich werden diese Bestimmungen oft nicht angewendet.

Die Volksanwaltschaft konnte aufgrund ihrer Prüftätigkeit erste Erfolge verbuchen: Das Justizressort ersuchte die Präsidenten der Oberlandesgerichte, sich verstärkt der Probleme betreffend die Auswahl der Sachverständigen und die Überwachung der Gutachtenserstattungen zu widmen. Die Auswahl der Sachverständigen fällt zwar in die unabhängige Gerichtsbarkeit, das Justizministerium wird aber in Zukunft die Richterschaft im Rahmen von Fortbildungsmaßnahmen in diesem Bereich sensibilisieren.

**Erste Erfolge der  
Volksanwaltschaft**

In einem weiteren amtswegigen Prüfverfahren untersuchte die Volksanwaltschaft die in Österreich übliche Praxis bei der Begutachtung von Kindern im Rahmen von Straf- und Pflegschaftsverfahren. Aufgrund der durch das Prüfverfahren gewonnenen Erkenntnisse unterstützt die Volksanwaltschaft in dieser Frage ein von der Kinder- und Jugendanwaltschaft Wien erarbeitetes Konzept, in welchem zahlreiche Kriterien zur Einvernahme von Kindern und zur Auswahl der Person des Sachverständigen aufgelistet sind. Ähnliche Modelle werden in der Schweiz, in den Niederlanden und in Deutschland seit einiger Zeit erfolgreich angewendet. Das Justizministerium führt derzeit Gespräche mit der Kinder- und Jugendanwaltschaft Wien, um in einem Pilotprojekt die Möglichkeiten zur Umsetzung des Konzeptes auszuloten.

**Einheitliche Standards  
bei Gutachten**

### **Änderungen im Sachwalterrecht notwendig**

Insgesamt sind in Österreich rund 85.000 Personen besachwaltert, davon rund 53.000 Personen vollständig. Allein von 1995 bis 2005 stieg die Anzahl der Sachwalterschaften um 80 Prozent, die Tendenz ist weiterhin stark steigend. Das im Juli 2007 neu in Kraft getretene Sachwalterrecht setzte sich zum Ziel, mehr Selbstbestimmung für Betroffene zu ermöglichen, die Rechte der Angehörigen zu stärken und eine individuellere Betreuung zu gewährleisten, die den Willen von Personen unter Sachwalterschaft besser gerecht wird.

Leider schaffen die neuen gesetzlichen Regelungen im Alltag immer wieder Probleme, wie die Volksanwaltschaft im Rahmen von Prüfverfahren feststellen musste. Das aktuelle Regierungsprogramm sieht eine Evaluierung des Sachwalterrechts und eine anschließende Novellierung vor. Die Volksanwaltschaft wird sich auch an diesem Reformprozess aktiv beteiligen und ihre umfangreichen Erfahrungen aus der Praxis einbringen.

## ÜBERLASTETE GERICHTE UND RECHTLICHE UNKLARHEITEN DURCH DIE STPO-REFORM

**Längere Verfahrensdauer** Mit 1.1.2008 trat die Reform der Strafprozessordnung (StPO) in Kraft. Sie brachte grundlegend neue Regeln für das Vorverfahren im Strafprozess mit neu verteilten Rollen für Staatsanwaltschaft, Richterschaft und Ermittlungsbehörden. Die Volksanwaltschaft war im Berichtszeitraum mit einigen unerfreulichen Auswirkungen der StPO-Reform konfrontiert. So beschwerten sich mehrfach Betroffene über die Verfahrensdauer an den Oberlandesgerichten. Das Bundesministerium für Justiz bestätigte diese Probleme und führte sie auf die erhebliche Mehrbelastung aufgrund der Strafprozessreform zurück. Bundesweit stieg der Aktenanfall 2008 bei den Oberlandesgerichten im Vergleich zum Vorjahr um rund 30 Prozent. Diese Mehrarbeit musste bisher ohne jede Personalaufstockung bewältigt werden. Eine genaue Beobachtung der Anfallszahlen, um bei allfälliger weiterer Entwicklung gegensteuern zu können, erscheint der Volksanwaltschaft essentiell.

**Lückenhafte Übergangsbestimmungen** Wird eine Anzeige von der Staatsanwaltschaft zurückgelegt, so können Opfer nach der neuen Strafprozessordnung mit einem Fortführungsantrag beim Oberlandesgericht die Fortsetzung des Verfahrens beantragen. Lückenhafte Übergangsbestimmungen führten allerdings zu sehr unterschiedlichen gerichtlichen Entscheidungen. Ein diesbezüglicher Erlass des Justizministeriums brachte leider keine Klarheit. Zumindest zwei der Volksanwaltschaft bekannt gewordene OLG-Entscheidungen in Wien und Graz vertraten eine dem Justizministerium widersprechende Rechtsmeinung. Die Volksanwaltschaft vertritt die Ansicht, dass gerade im Bereich des Strafrechts ein erhöhtes Bedürfnis an Rechtssicherheit besteht. Der Übergang von einer alten zu einer neuen Rechtslage muss gerade hier legislativ möglichst klar geregelt werden.

## AKTUELLE PROBLEME IM STRAFVOLLZUG

**Volksanwaltschaft oft einzige Anlaufstelle** Die Volksanwaltschaft sieht es als ihre Aufgabe an, einen möglichst breiten Zugang zu ihren Informations- und Beschwerdemöglichkeiten zu gewährleisten. Daher fanden 2008 in den Justizanstalten Wiener Neustadt, Sonnberg und Schwarzau Sprechstunden für Insassen, aber auch für das vor Ort beschäftigte Personal statt. Im Rahmen dieser Besuche gewann die Volksanwaltschaft teilweise den Eindruck, dass Insassen der Meinung sind, sie seien rechtlos und daher auch rechtsschutzlos. Für viele von ihnen schien eine Beschwerde bei der Volksanwaltschaft die einzige Möglichkeit, auf potentielle Missstände hinzuweisen. Gerade deshalb war es der Volksanwaltschaft ein besonderes Anliegen, die Insassen im Rahmen der Gespräche auch über den im Strafvollzugsgesetz vorgesehenen Rechtsschutz zu informieren.

Von den insgesamt 45 Beschwerden aus dem Strafvollzug bezogen sich einige auf bauliche Mängel in der Justizanstalt Stein. So waren im November 2008 mehr als 70 Personen zu zweit in Einzelhafträumen untergebracht, in denen der Toilettenbereich nur durch einen Vorhang und eine Mauer abgetrennt ist. Für die Volksanwaltschaft stellte diese Unterbringungssituation einen eindeutigen Missstand in der Verwaltung dar. Auch die hygienischen Bedingungen in der Anstaltsküche der Justizanstalt Stein wurden von der Volksanwaltschaft beanstandet. Küchenbereiche im Kellergeschoß werden bei starkem Regen überflutet. Die dort tätigen Insassen stehen in solchen Fällen während ihrer Arbeit mit den Füßen in Fäkalien, die aus der Kanalisation stammen. Das Bundesministerium für Justiz verwies auf die laufenden Sanierungsarbeiten und stellte für die Zeit danach eine Verbesserung in Aussicht.

**Bauliche Mängel  
in der JA Stein**

Die Volksanwaltschaft erhielt seitens der Justizanstalt Graz-Karlau eine Beschwerde eines Strafgefangenen in geöffnetem Zustand weitergeleitet, die er verschlossen abgegeben hatte. Die Volksanwaltschaft ist eine "öffentliche Stelle" im Sinne von § 90 des Strafvollzugsgesetzes. Schreiben an die Volksanwaltschaft dürfen daher nur bei begründetem Verdacht einer unerlaubten Sendung und nur in Gegenwart des Strafgefangenen geöffnet werden. Dieser Verdacht war für die Volksanwaltschaft nicht erkennbar, sie leitete daher von Amts wegen ein vom Inhalt der Beschwerde unabhängiges Prüfverfahren ein. Das Bundesministerium für Justiz bedauerte die rechtswidrige Öffnung und versicherte, die Bediensteten der Justizanstalt Graz-Karlau neuerlich unterwiesen zu haben, die Bestimmungen über die Kontrolle der Gefangenenpost genauestens zu beachten.

**Geöffnete Gefangenenpost**

## **LANDESVERTEIDIGUNG (VOLKSANWALT DR. PETER KOSTELKA)**

### **DESOLATE MANNSCHAFTSUNTERKÜNFTE**

Auch im Jahr 2008 hielt die Volksanwaltschaft direkt in Kasernen Sprechtag für Präsenzdiener, Soldatenvertreter, Personalvertreter und Militärpersonal ab. Bei der Besichtigung vor Ort waren dabei die teilweise desolaten Mannschaftsunterkünfte besonders auffällig. Auch die parlamentarische Beschwerdekommision hat seit dem Jahr 1999 die unzureichenden Mannschaftsunterkünfte wiederholt ausdrücklich beanstandet. Die Volksanwaltschaft wies daher den Bundesminister für Landesverteidigung auf die Allgemeinen Dienstvorschriften für das Bundesheer hin. Diese sehen vor, dass in den Kasernen für eine wohnliche und saubere Unterbringung der Soldaten zu sorgen ist.

**Lokalaugenschein**

### Problemfall Schwarzenbergkaserne in Salzburg

Bei den von der Volksanwaltschaft besichtigten Kasernen scheint der Sanierungsbedarf der Schwarzenbergkaserne in Wals-Siezenheim am dringlichsten. Die Gebäude sind in einem teilweise sehr schlechten Bauzustand. Durch die Raumaufteilung gibt es in manchen Gebäudeteilen pro Stockwerk Schlafsäle mit bis zu 100 Rekruten. Diese sind nur notdürftig durch Kojenwände in Sechspersonen-Unterkünfte unterteilt. An Privatsphäre oder Nachtruhe ist nicht zu denken.

#### Reaktion des Verteidigungsministers

In seiner Stellungnahme teilte der Bundesminister für Landesverteidigung der Volksanwaltschaft mit, dass ein Investitionsvolumen von mehr als einer Mrd. Euro notwendig wäre, um die Kasernen des Bundesheeres in einen zeitgemäßen Neubaustand zu bringen. Basis dieser Berechnungen ist die Studie „Finanzbedarfkaserne 2010“. Aus dem ordentlichen Budget kann nur ein kleiner Teil der beantragten Projekte überhaupt realisiert werden. So werden von dem jährlichen Baubudget in der Höhe von ca. 70 Mio. Euro (2008) mehr als 42,8 Mio. Euro für notwendige Instandhaltungen aufgewendet. Eine Umsetzung der bestehenden Raumrichtlinien kann daher eigentlich nur bei Kasernenneubauten verwirklicht werden. Die Volksanwaltschaft empfiehlt, im Rahmen der Maßnahmen zur Konjunkturbelebung im Budget der Jahre 2009 und 2011 verstärkt auch Mittel für die Sanierung von Unterkünften für Präsenzdiener bereit zu stellen.

### BILDUNG (VOLKSANWÄLTIN MAG<sup>a</sup> TEREZIJA STOISITS)

#### SPRENGELREGELUNG IM PFLICHTSCHULBEREICH NICHT MEHR ZEITGEMÄSS

#### Unzulänglichkeiten des derzeitigen Systems

In Österreich gibt es ein Schulsprengelsystem, das die Eltern bei der freien Schulwahl für ihre schulpflichtigen Kinder einschränkt: In welche öffentliche Pflichtschule ein Kind gehen muss, hängt vom Hauptwohnsitz ab. Die Erlaubnis zum Besuch einer Schule außerhalb des Schulsprengels ist nur auf Antrag und nach einem Verfahren möglich. Nach Ansicht der Volksanwaltschaft widerspricht die derzeitige Regelung der Schulsprengelteilung den heutigen Anforderungen an Flexibilität und Mobilität. Darüber hinaus wird das System von vielen Eltern, die ihre Kinder entweder in Schulen mit besonderen Bildungsschwerpunkten ausbilden lassen wollen oder aus beruflichen oder sonstigen privaten Gründen einen sprengelfremden Schulbesuch ihrer Kinder bevorzugen würden, als erhebliche Einschränkung empfunden.

### Hier konnte die Volksanwaltschaft helfen

Frau N.N. wollte ihrem Sohn den Besuch einer Computerhauptschule ermöglichen, die sich aber außerhalb des vorgegebenen Schulsprengels befand. Da Frau N.N. durch eine Behinderung in ihren Aktivitäten eingeschränkt ist, war es überdies besonders wichtig, den Familienalltag inklusive beruflicher Tätigkeit und Kinderbetreuung möglichst optimal zu organisieren. Auch ihr Sohn befand sich in einem labilen gesundheitlichen Zustand und sollte gerade deshalb seine gewohnte Umgebung nicht verlieren. Die Niederösterreichische Landesregierung sowie die Stadtgemeinden Ybbs und Wieselburg genehmigten dies erst, nachdem sich die Volksanwaltschaft für Frau N.N. eingesetzt hatte.

Die Volksanwaltschaft nahm daher einen Änderungsentwurf des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur zum Pflichtschulhaltungs-Grundsatzgesetz im Sommer 2008 positiv auf. Dieser sah die Abschaffung der Sprengelregelungen im Pflichtschulbereich vor. Die Volksanwaltschaft begrüßte in ihrer Stellungnahme nachdrücklich „die geplante Regelung, die eine freie Schulwahl auch im Pflichtschulbereich ermöglicht und den neuen Rahmenbedingungen endlich Rechnung trägt.“ Es bleibt abzuwarten, wie sich dieses Gesetzgebungsprojekt in der neuen Legislaturperiode weiter entwickeln wird.

**Ministerialentwurf**

## VERKEHR (VOLKSANWÄLTIN MAG<sup>a</sup> TEREZIJA STOISITS)

### HOHE KOSTEN BEI DER VERLÄNGERUNG BEFRISTETER LENKBERECHTIGUNGEN

In bestimmten Fällen werden Lenkberechtigungen in Österreich befristet ausgestellt. Davon betroffen sind beispielsweise behinderte Personen oder chronisch Kranke mit Diabetis. Sie müssen bei Ablauf des Führerscheines eine neue befristete Lenkberechtigung beantragen, die dabei entstehenden Kosten sind immer wieder Grund für Beschwerden bei der Volksanwaltschaft. Allein für das amtsärztliche Gutachten und die erforderliche Neuausstellung des Führerscheindokumentes sind Gebühren in Höhe von € 92,20 zu entrichten. Dazu können aber auch noch einige hundert Euro Kosten für ergänzende fachärztliche Gutachten kommen.

**Chronisch Kranke und Behinderte betroffen**

Für die Volksanwaltschaft ist es in diesem Zusammenhang unverständlich, dass LKW- und Busfahrerinnen und -fahrer vom Gesetzgeber besser gestellt werden als chronisch kranke und behinderte Menschen. Besitzerinnen und Besitzer von so genannten A- und C-Führerscheinen wurden schon vor

**B-Führerschein benachteiligt**

Jahren von allen Stempelgebühren und Verwaltungsabgaben, die bei der Erteilung einer befristeten Lenkberechtigung anfallen, befreit. Für die Lenkberechtigungen der Klasse B ist eine entsprechende Regelung bisher aber nicht erlassen worden.

**Anregung der  
Volksanwaltschaft**

Die bisherigen Bemühungen der Volksanwaltschaft um eine entsprechende Gesetzesänderung blieben leider erfolglos. Zuletzt hat das Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie wieder seine Absicht kundgetan, anlässlich der nächsten Novelle der FSG-Gesundheitsverordnung einen neuerlichen Versuch zu starten, den in der Gebühr für die amtsärztliche Untersuchung enthaltenen Anteil für die Amtsärztin bzw. den Amtsarzt von 25 Prozent entfallen zu lassen.

## WECHSELKENNZEICHEN BEDEUTEN DOPPELTE VIGNETTENPFLICHT

**Doppelte Vignettenpflicht**

Bereits seit dem Jahr 2004 macht die Volksanwaltschaft das zuständige Bundesministerium regelmäßig auf ein Problem im Bundesstraßen-Mautgesetz 2002 aufmerksam, das großen Unmut bei den über 300.000 Betroffenen hervorruft: Wechselkennzeichenbesitzerinnen und -besitzer sind für alle angemeldeten Fahrzeuge mautpflichtig, obwohl sie jeweils immer nur mit einem Fahrzeug mautpflichtige Straßen benützen können. Trotz intensiver Bemühungen der Volksanwaltschaft ist dieses Thema nach wie vor ungelöst.

**Position der ASFINAG**

Die Grundsatzargumentation der ASFINAG findet sich im Jahresbericht der Volksanwaltschaft aus dem Jahr 2005. Die ASFINAG argumentierte damals, dass es sich bei der Vignette um einen fahrzeugbezogenen Nachweis handle, weshalb bei einem Wechselkennzeichen weder das bloße Mitführen noch das Umkleben möglich sei. Die vorgeschlagene Ausgabe einer zweiten „Gratis-Vignette“ sei nicht machbar, weil mehr als die Hälfte der mit Wechselkennzeichen betriebenen Fahrzeuge Wohnmobile, Geländefahrzeuge und Oldtimer seien, mit denen nur selten oder nie das vignettenpflichtige Straßennetz benützt werde. Wechselkennzeichen gestatten den Betrieb unterschiedlicher Fahrzeugkategorien, weshalb unterschiedliche Mautpreise vorgesehen wären.

**Anregung der  
Volksanwaltschaft**

Diese Argumentation ist für die Volksanwaltschaft nicht schlüssig. Der Ausgabe einer zweiten Gratisvignette stünde nichts entgegen, da ohnehin immer nur ein Fahrzeug mit dem Wechselkennzeichen unterwegs sein kann. Laut einer ÖAMTC Umfrage aus dem Jahr 2006 würde die überwiegende Mehrheit von über 1.600 befragten Wechselkennzeichenbesitzerinnen und -besitzern einen rund zwölfprozentigen Preisaufschlag für eine Mehrfachvignette akzeptieren. Mit einem solchen Aufschlag könnte das Problem unterschiedlicher Mautarten gelöst werden. Die Volksanwaltschaft hält auch

in diesem Jahresbericht die Forderung nach einer Ausnahmeregelung aufrecht.

## **FAMILIE UND JUGEND (VOLKSANWALT DR. PETER KOSTELKA)**

### **PROBLEME RUND UM DIE FAMILIENBEIHILFE**

Viele Familien wandten sich mit Problemen beim Bezug der Familienbeihilfe an die Volksanwaltschaft, die zwischen 2006 und 2008 über 220 Fälle überprüfte. In der Praxis sind Familien oft nach mehreren Jahren von zum Teil hohen Rückforderungen der Familienbeihilfe betroffen. Dies ist umso überraschender, als sie umfassende und richtige Angaben gemacht haben und keine Verletzung von Meldepflichten vorliegt. Die derzeit bestehende gesetzliche Rückzahlungspflicht ist äußerst rigoros. Sie besteht auch, wenn der unrechtmäßige Bezug ausschließlich auf einem Fehler der Behörde beruht. Zwar kann diese von der Rückforderung absehen, die Betroffenen haben aber keinen Rechtsanspruch darauf. Die derzeitige Regelung widerspricht nach Sicht der Volksanwaltschaft dem Grundsatz von Treu und Glauben, sie empfiehlt daher eine Änderung der gesetzlichen Bestimmungen: Behörden sollen die Familienbeihilfe nur zurückfordern dürfen, wenn die Betroffenen zum Beispiel den Bezug durch bewusst falsche Angaben, das Verschweigen wichtiger Informationen oder eine Verletzung der Meldevorschriften herbeigeführt haben.

**Rückforderungen trotz richtiger Angaben**

#### **Ein Fall aus der Praxis**

Frau N.N. war mit der jahrelangen alleinigen Pflege ihres schwer behinderten Sohnes überfordert und musste ihn in einem Behindertenheim unterbringen. Sie meldete diesen Umstand dem Finanzamt und erhielt die Auskunft, dass der Weiterbezug der Familienbeihilfe rechtmäßig sei. Nach einigen Jahren wurde die Familienbeihilfe in Höhe von insgesamt € 15.000 zurückgefordert.

Ausländische Familien sind besonders häufig von Problemen beim Familienbeihilfenbezug betroffen, zum Teil dauern Verfahren einige Jahre, Anträge werden ungerechtfertigt abgelehnt oder es werden von den Behörden unnötig umfangreiche Unterlagen verlangt. Die betroffenen Familien warten zum Teil mehrere Jahre auf die ihnen zustehenden finanziellen Leistungen. Aufgrund der rechtlichen Bestimmungen muss die Behörde prüfen, ob die Familie ihren Lebensmittelpunkt in Österreich hat, hier beruflich tätig ist oder über ausreichende Existenzmittel verfügt. Die vielfältigen Beschwerden zeigen aber, dass diese Prüfung oft nicht rasch und zielgerichtet erfolgt.

**Ausländische Familien müssen warten**

### Hier konnte die Volksanwaltschaft helfen

Frau N.N. ist deutsche Staatsbürgerin, ihr Lebensgefährte kommt aus Italien. Beide leben und arbeiten seit vielen Jahren in Österreich. Im Februar 2006 wurde ihr Sohn geboren. Trotz Vorlage umfangreichster Unterlagen erhielten sie zweieinhalb Jahre lang keine Familienbeihilfe. Erst nach einem Prüfverfahren der Volksanwaltschaft wurde der ablehnende Bescheid revidiert und die Familienbeihilfe rückwirkend ab der Geburt ausbezahlt.

#### **Schnell studiert – Familienbeihilfe verloren**

Durch die derzeitige Rechtslage kann es auch bei zügigem Studienverlauf zum Verlust der Familienbeihilfe kommen. Auch Studierende eines Doppelstudiums verlieren oft trotz raschen Studiums die Familienbeihilfe. Besonders belastend ist dies für Betroffene, die für ihre angestrebte Berufsausbildung verpflichtend ein Doppelstudium betreiben müssen, zum Beispiel bei der universitären Ausbildung im Bereich Mund-, Kiefer- und Gesichtschirurgie. Aufgrund der Erfahrungen mit vielfältigen Problemen aus der Praxis tritt die Volksanwaltschaft für den Beginn einer generellen Debatte über das Familienbeihilfenrecht im Studium ein. Die Volksanwaltschaft hält es dabei für überlegenswert, einen generellen Zeitrahmen für die Absolvierung der Ausbildung – unabhängig von Studienwechsel oder Studienabschnitten – einzuräumen.

## REFORM DER JUGENDWOHLFAHRT DRINGEND NOTWENDIG

#### **Reform dringend notwendig**

Einschneidende gesellschaftliche und gesetzliche Veränderungen machen eine grundlegende Überarbeitung des Bundes-Jugendwohlfahrtsgesetzes erforderlich. Die Volksanwaltschaft beteiligte sich aktiv an den vorbereitenden Arbeitsgruppen, um ihre Erfahrungswerte aus der Praxis einfließen zu lassen.

#### **Akteneinsicht bei Jugendämtern**

Weder im Bundes-Jugendwohlfahrtsgesetz noch in den Ausführungsgesetzen der Länder gibt es ein Recht auf Akteneinsicht. Nach welchen Kriterien Jugendämter bisher Akteneinsicht gewährt haben, konnte die Volksanwaltschaft mitunter nicht nachvollziehen. Diese Situation ist nach Ansicht der Volksanwaltschaft im Sinne der Europäischen Menschenrechtskonvention (EMRK) und des Rechtes auf ein faires Verfahren verfassungsrechtlich bedenklich, sie setzt sich daher für neue gesetzliche Bestimmungen ein.

#### **Mehr qualifiziertes Personal**

Im Rahmen ihrer Prüffähigkeit stellte die Volksanwaltschaft fest, dass die Fallzahlen der Jugendwohlfahrtsträger österreichweit in den letzten 15 Jahren um ca. 150 Prozent angestiegen sind. Die Planstellen wurden aber von den Ländern bei weitem nicht ausreichend erhöht. So kann heute praktisch

nur mehr auf Akutfälle reagiert werden, es gibt zuwenig Personal, um Familien längerfristig zu betreuen. Basierend auf den Erfahrungen aus der Prüftätigkeit 2008 mahnt die Volksanwaltschaft eine ausreichende personelle und finanzielle Ausstattung der öffentlichen Jugendhilfeträger ein.

Die Qualität der Sozialarbeit leidet darunter, dass es keine bundeseinheitlichen Standards gibt und die Anforderungen in der Jugendwohlfahrt gleichzeitig ständig ansteigen. Die Überprüfung und Weiterentwicklung von Qualitätsstandards in der Jugendwohlfahrt kann unter den gegebenen Rahmenbedingungen nicht allein auf Landesebene passieren. Die Volksanwaltschaft fordert daher einheitliche bundesweite Qualitätsstandards, auch die Ausbildungsdauer sollte österreichweit einheitlich festgelegt werden. Bei der Fortbildung besteht ebenfalls dringender Nachholbedarf. Immer wieder stößt die Volksanwaltschaft auf Wissenslücken im Unterhalts- bzw. Unterhaltsvorschussrecht, weil die Weiterentwicklung der Rechtsprechung nicht in verpflichtenden Schulungen vermittelt wird. Die tägliche Arbeit in der Jugendwohlfahrt ist psychisch hoch belastend. Gerade engagierte Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter müssen durch Supervision unterstützt werden, um präventiv gegen ein mögliches Burn-out-Syndrom zu wirken.

**Einheitliche  
Qualitätsstandards**

#### **GEWERBE (VOLKSANWÄLTIN MAG<sup>o</sup> TEREZIJA STOISITS)**

### **MEHR RECHTE FÜR ANRAINERINNEN UND ANRAINER**

Aufgrund der Erfahrungen aus der Prüftätigkeit ist für die Volksanwaltschaft die Abgrenzung vom Gewerberecht zu anderen Rechtsgebieten problematisch. Immer wieder wenden sich Betroffene an die Volksanwaltschaft, die sich von einem angrenzenden Betrieb in ihrer Wohn- und Lebensqualität beeinträchtigt fühlen. Häufig stellt sich dann bei Prüfverfahren heraus, dass die Gewerbeordnung auf ihre konkrete Situation nicht anwendbar ist. Entweder fällt die störende betriebliche Tätigkeit nicht unter die Gewerbeordnung oder die Gewerbsmäßigkeit konnte nicht festgestellt werden.

**Rechtliche Abgrenzung  
problematisch**

### Ein Fall aus der Praxis

Eine Anrainerin im Bezirk Neusiedl/See beschwerte sich bei der Volksanwaltschaft über eine Lärmbelästigung durch ein Kühlagregat in einer Lagerhalle eines benachbarten Gemüseverarbeitungsbetriebes. Die BH Neusiedl/See befand, dass der Betriebsinhaber einen landwirtschaftlichen Betrieb führt und dafür auch die Lagerhalle verwendet. Da es sich um eine gesetzlich gedeckte Ausnahme von der Gewerbeordnung handelt, hat die Anrainerin keine rechtliche Handhabe gegen die Lärmbelästigung.

#### Probleme im Betriebsanlagenrecht

Regelmäßig stößt die Volksanwaltschaft auch auf Fälle, bei denen Anrainerinnen und Anrainer aufgrund des derzeit geltenden Betriebsanlagenrechts Nachteile erleiden. Der Oberste Gerichtshof stellte bereits 2003 fest, dass das vereinfachte Betriebsanlageverfahren mangels Parteistellung der Nachbarinnen und Nachbarn kein fair trial ist. Die Volksanwaltschaft forderte daraufhin eine grundrechtskonforme Regelung und die Beseitigung des Rechtsschutzdefizits. Diese ist sowohl im Interesse der Nachbarinnen und Nachbarn als auch der Unternehmen. Von Seiten des Ressorts wurde damals zugesagt, eine gesetzliche Adaptierung zu prüfen, eine Änderung der Rechtslage steht aber nach wie vor aus.

## **IMPRESSUM**

Herausgeber: Volksanwaltschaft  
1015 Wien, Singerstraße 17  
Telefon: + 43 (0)1 51 505 0  
E-Mail: [post@volksanwaltschaft.gv.at](mailto:post@volksanwaltschaft.gv.at)  
Internet: [www.volksanwaltschaft.gv.at](http://www.volksanwaltschaft.gv.at)

Der 32. Bericht der Volksanwaltschaft an den Nationalrat und an den Bundesrat ist in der Langfassung über die Website der Volksanwaltschaft [www.volksanwaltschaft.gv.at](http://www.volksanwaltschaft.gv.at) abrufbar. Dieser beinhaltet eine detaillierte Darstellung der Prüftätigkeit, die legislativen Anregungen der Volksanwaltschaft an den Gesetzgeber und Wahrnehmungen bezüglich der Wahrung der Grundrechte in der österreichischen Verwaltung.

Wien, im April 2009