

VOLKSANWALTSCHAFT



# Bericht

der Volksanwaltschaft  
an den Nationalrat und  
an den Bundesrat

2009

Kurzbericht



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

## Kurzbericht

<b>VORWORT</b>	<b>5</b>
<b>LEISTUNGSBILANZ</b>	<b>7</b>
Arbeits- und Prüfschwerpunkte	7
Allgemeine Wahrnehmungen	13
Anregungen an den Gesetzgeber	18
International Ombudsman Institute (I.O.I.)	19
<b>AUSGEWÄHLTE PRÜFVERFAHREN</b>	<b>21</b>
Soziales (Volksanwalt Dr. Peter Kostelka)	21
Finanzen (Volksanwältin Dr. Gertrude Brinek)	25
Gesundheit (Volksanwalt Dr. Peter Kostelka)	26
Inneres (Volksanwältin Mag. <sup>a</sup> Terezija Stoisits)	30
Justiz (Volksanwältin Dr. Gertrude Brinek)	36
Umwelt (Volksanwältin Mag. <sup>a</sup> Terezija Stoisits)	42
Landesverteidigung (Volksanwalt Dr. Peter Kostelka)	43
Verkehr (Volksanwältin Mag. <sup>a</sup> Terezija Stoisits)	44
Gewerbe (Volksanwältin Mag. <sup>a</sup> Terezija Stoisits)	47
Familie und Jugend (Volksanwalt Dr. Peter Kostelka)	48
Wissenschaft (Volksanwältin Mag. <sup>a</sup> Terezija Stoisits)	49
Grundrechte (alle Mitglieder)	50



# Vorwort

Bürgerinnen und Bürger haben ein Anrecht auf transparente Verwaltungsstrukturen und nachvollziehbare Behördenentscheidungen. Die Volksanwaltschaft kontrolliert seit mehr als drei Jahrzehnten unabhängig die tägliche Arbeit der Verwaltungsbehörden und prüft die Gesetzmäßigkeit von behördlichen Entscheidungen. Mit dem 33. Jahresbericht informiert die Volksanwaltschaft über das abgelaufene Arbeitsjahr 2009.

In dem nun ebenfalls vorliegenden Kurzbericht finden sich die wichtigsten Eckpunkte der Prüftätigkeit 2009. Neben allgemeinen Informationen zum Geschäftsanfall beinhaltet die Jahresbilanz praktische Beispiele aus der Kontrolltätigkeit, mit der die Mitglieder der Volksanwaltschaft strukturelle Schwachpunkte und exemplarische Missstände in der österreichischen Verwaltung aufzeigen. Seit 2009 betreibt die Volksanwaltschaft das Generalsekretariat des International Ombudsman Institute (I.O.I.). Die Aktivitäten der globalen Interessenvertretung von unabhängigen Verwaltungskontrollorganen werden daher ebenfalls kurz dargestellt.

Die Mitglieder der Volksanwaltschaft danken an dieser Stelle besonders allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für ihre engagierte Tätigkeit und heben die gute Zusammenarbeit mit den Bundesministerien und den übrigen Organen des Bundes, der Länder und Gemeinden hervor.



Dr. Peter Kostelka



Dr. Gertrude Brinek



Mag.ª Terezija Stoitsits

Wien, im März 2010



# Leistungsbilanz

## ARBEITS- UND PRÜFSCHWERPUNKTE

14.853 Menschen wandten sich 2009 mit ihren Anliegen an die Volksanwaltschaft. Dies ist im Vergleich zu den bereits hohen Zahlen des Vorjahres ein weiterer geringer Anstieg. Auch die Zahl der Fälle, in denen sich Personen ganz konkret von einer Behörde schlecht behandelt oder unzureichend informiert fühlten, stieg von 9.641 auf 10.320. Gleichzeitig sank die Zahl der eingeleiteten Prüfverfahren leicht auf 6.235 Fälle (2008: 6.563). In 60,4 % aller Beschwerden über Behörden veranlasste die Volksanwaltschaft also eine detaillierte Überprüfung. In 4.084 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.

**Mehr Anliegen  
als im Vorjahr**

### Leistungsbilanz 2009

	2008	2009
Beschwerden über die Verwaltung	9.641	10.320
Eingeleitete Prüfverfahren	6.563	6.235
Kein Prüfverfahren	3.078	4.084
Eingeleitete Verordnungsanfechtung	0	1
Beschwerden außerhalb des Prüfauftrages	5.004	4.553
Bearbeitete Bürgeranliegen GESAMT	14.645	14.853

Die Volksanwaltschaft ist Anlaufstelle für Menschen, die Sorge haben, nicht zu ihrem Recht zu kommen. In knapp über 4.500 Fällen ging es im Berichtsjahr dabei um Fragen außerhalb des Prüfauftrages. 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.

**Auskunft außerhalb  
des Prüfauftrages**

Die Volksanwaltschaft kontrolliert die gesamte öffentliche Verwaltung, also alle Behörden, Ämter und Dienststellen, die mit dem Vollzug der Bundesgesetze beauftragt sind. Ihr Prüfauftrag reicht weit über die hier angeführten Bundesministerien hinaus und geht von der Austro Control über die Sozialversicherungsträger bis hin zum Bundesasylamt. Insgesamt führte die Volksanwaltschaft im Jahr 2009 3.775 Prüfverfahren in der Bundesverwaltung durch.

**3.775 Prüfungen in der  
Bundesverwaltung**

Wie auch schon in den vergangenen Jahren finden die meisten Beschwerden und Prüfverfahren im Sozialbereich statt, für den Volksanwalt Dr. Peter Kostelka verantwortlich zeichnet. Mängel bei der PflegegeldEinstufung,

**Sozialbereich führend**

Probleme bei den Pensionszeiten oder Beschwerden rund um das Arbeitslosengeld betreffen besonders viele Menschen. Insgesamt fanden knapp über 30 % aller Prüfverfahren im Sozialbereich statt. Zuständig sind hier neben dem Arbeits- und Sozialministerium die Versicherungsträger sowie das Arbeitsmarktservice.

### Prüfverfahren in der Bundesverwaltung 2009 – inhaltliche Schwerpunkte

Geprüftes Bundesministerium	2009
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz	1.160
Bundesministerium für Justiz	756
Bundesministerium für Inneres	474
Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie	398
Bundesministerium für Finanzen	291
Bundesministerium für Wirtschaft, Familie und Jugend	254
Bundesministerium für Land- und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserwirtschaft	151
Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur	68
Bundesministerium für Wissenschaft und Forschung	66
Bundesministerium für Gesundheit (exkl. Kranken- und Unfallversicherung)	51
Bundesministerium für europäische und internationale Angelegenheiten	44
Bundesministerium für Landesverteidigung und Sport	36
Bundeskanzleramt	26
Bundesverwaltung GESAMT	3.775

#### Prüfschwerpunkt Justiz

2009 wurden 756 Beschwerden über die Justiz an die zuständige Volksanwältin Dr. Gertrude Brinek gerichtet. 20 % aller Prüfverfahren fanden in diesem Bereich statt. Der Rückgang im Vergleich zu den Vorjahren (2008: 927) liegt einerseits an dem neu eingeführten Fortführungsantrag für die Opfer von Straftaten. Andererseits übernehmen die 2007 geschaffenen Justiz-Ombudsstellen als neues Instrument auch einen Teil der internen Kontrolle der Justizverwaltung. Die Kontrollzuständigkeit der Volksanwaltschaft betrifft die Bereiche der Justizverwaltung, der Staatsanwaltschaften, des Strafvollzuges und die Prüfung von Verfahrensverzögerungen. Ein großer Teil der Beschwerden bezog sich aber auch 2009 auf Akte der unabhängigen Rechtsprechung.

#### Dauerbrenner Inneres

Volksanwältin Mag.<sup>a</sup> Terezija Stoisits verzeichnete im Berichtsjahr 474 Beschwerdefälle aus dem Bereich innere Sicherheit, damit fielen 12 % aller Prüfverfahren in diesem Bereich an. Im Vergleich zum Vorjahr ist das Beschwerdeaufkommen um 9 % zurückgegangen (2008: 503). Der Anstieg fremden- und asylrechtlicher Beschwerden setzte sich aber auch 2009 fort. Beschwerden betrafen nicht ausschließlich das Bundesministerium für Inne-

res und diesem unterstellte Behörden. Ein Drittel der Beschwerdefälle betraf den Asylgerichtshof bzw. den Unabhängigen Bundesasylsenat. Betroffene beanstandeten vor allem die lange Dauer ihrer Berufungsverfahren.

### Erledigte Prüfverfahren in der Bundesverwaltung 2009

	2008	2009
Kein Missstand in der Verwaltung	3.798	3.664
Missstand in der Verwaltung	689	641
Prüfverfahren unzulässig (Verwaltungsverfahren läuft noch)	1.206	1.076
Volksanwaltschaft nicht zuständig	1.093	890
Beschwerde zurückgezogen	663	490
Erledigte Prüfverfahren GESAMT	7.449	6.761

2009 wurden 6.235 Prüfverfahren neu eingeleitet und 551 noch anhängige Verfahren aus den Vorjahren abgeschlossen. Insgesamt konnten im Berichtsjahr daher 6.761 Prüffälle erledigt werden. In 641 Prüfverfahren wurde ein Missstand in der Verwaltung festgestellt. Bei 3.664 Prüfverfahren war dies nicht der Fall, die Volksanwaltschaft informierte dann die Betroffenen über die Rechtslage und eventuell mögliche Lösungsansätze. Der Anteil an Missstandsfeststellungen lag 2009 bei den Prüfverfahren somit bei 14,9 % und ist damit trotz leichten Rückgangs bei der Gesamtzahl von Prüfverfahren mit den Ergebnissen des Vorjahres vergleichbar (2008: 15,3 %). Betroffene erfuhren im Schnitt nach 47 Tagen, ob in ihrem Fall ein Missstand in der Verwaltung vorlag.

**Missstand bei 14,9 %  
der Prüfverfahren**

In 1.076 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. 890 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. In 490 Fällen wurde die Beschwerde zurückgezogen.

**Rat und Auskunft 2009**

Die Bundesverfassung gibt der Volksanwaltschaft die Möglichkeit amtswegige Prüfungen einzuleiten, wenn sie einen konkreten Verdacht bezüglich eines Missstandes in der Verwaltung hat. Wie auch schon in den Vorjahren machten die Mitglieder von diesem Recht Gebrauch und leiteten 72 amtswegige Prüfverfahren ein (2008: 71).

**72 amtswegige  
Prüfverfahren**

Die Volksanwaltschaft kontrolliert neben der Bundesverwaltung in sieben von neun Bundesländern auch die gesamte Landes- und Gemeindeverwaltung. Nur die Bundesländer Tirol und Vorarlberg haben dafür eigene Landesvolksanwaltschaften eingerichtet. Insgesamt führte die Volksanwalt-

**2.458 Prüfungen  
in der Landes- und  
Gemeindeverwaltung**

schaft im Jahr 2009 2.458 Prüfverfahren in der Landes- und Gemeindeverwaltung durch. Im Vergleich zum Vorjahr ist die Zahl der Prüffälle in diesem Bereich konstant geblieben (2008: 2.410). Die Ergebnisse der Prüftätigkeit 2009 auf Landes- und Gemeindeebene sind in den Berichten an die Landtage von Oberösterreich, Salzburg, Wien und dem Burgenland angeführt.

### Prüfverfahren in der Landes- und Gemeindeverwaltung 2009

Bundesland	2008	2009
Wien	796	816
Niederösterreich	528	537
Steiermark	336	302
Oberösterreich	318	313
Kärnten	168	157
Salzburg	135	185
Burgenland	129	148
Landes- und Gemeindeverwaltung GESAMT	2.410	2.458

#### Regionale Schwerpunkte

Wenig überraschend liegen bei der Zahl der Prüfverfahren die bevölkerungsreichen Bundesländer Wien, Niederösterreich und Oberösterreich auf den ersten drei Plätzen. Gleichzeitig ist österreichweit kein einheitlicher Trend bei der Entwicklung der Beschwerdezahlen feststellbar. Während die Anzahl der Fälle in Wien, Niederösterreich, Salzburg und dem Burgenland stieg, war sie in den anderen Bundesländern im Vergleich zum Vorjahr rückläufig.

### Landes- und Gemeindeverwaltung – Inhaltliche Schwerpunkte

	2008	2009
Raumordnung, Wohn- und Siedlungswesen, Baurecht	631	608
Sozialhilfe, Jugendwohlfahrt	418	504
Landes- und Gemeindestraßen	126	152
Landesfinanzen, Landes- und Gemeindeabgaben	176	158
Gemeindeangelegenheiten	370	393
Staatsbürgerschaft, Wählerevidenz, Straßenpolizei	276	235
Gesundheits- und Veterinärwesen	126	99
Land- und Forstwirtschaft, Jagd und Fischereirecht	53	52
Schul- und Erziehungswesen, Sport- und Kulturangelegenheiten	73	92
Landesamtsdirektion, Dienst- und Besoldungsrecht der Landes- und Gemeindebediensteten	35	45
Gewerbe- und Energiewesen	49	49
Natur- und Umweltschutz, Abfallwirtschaft	37	36
Verkehrswesen der Landes- und Gemeindestraßen (ohne Straßenpolizei)	39	33
Wissenschaft, Forschung und Kunst	1	2
GESAMT	2.410	2.458

Wie bereits in den vergangenen Jahren sind klare inhaltliche Schwerpunkte bei der Prüfungstätigkeit der Volksanwaltschaft auf Landes- und Gemeindeebene erkennbar. An der Spitze liegen Probleme, die Bürgerinnen und Bürger in den Bereichen Raumordnung und Baurecht haben. 2009 wurden insgesamt 608 Fälle an die zuständige Volksanwältin Dr. Gertrude Brinek herangetragen. Die Themenbereiche Sozialhilfe und Jugendwohlfahrt sind ebenfalls häufig ein Grund, warum die Volksanwaltschaft eingeschaltet wird. Hier gibt es im Vergleich zum Vorjahr einen massiven Anstieg von Beschwerden und insgesamt 504 Prüffälle für Volksanwalt Dr. Peter Kostelka. In der Praxis treten ebenfalls häufig Probleme im Zusammenhang mit Gemeindeangelegenheiten auf. 393 Personen wandten sich diesbezüglich 2009 an Volksanwältin Dr. Gertrude Brinek. Im Bereich der Staatsbürgerschaftsverleihung zeigen sich systematische Härtefälle aufgrund des mangelnden Ermessungsspielraumes. Volksanwältin Mag.<sup>a</sup> Terezija Stoisits ist in ihrer Prüfarbeit mit exemplarischen Fällen konfrontiert.

**Inhaltliche  
Schwerpunkte**

#### Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern

- 8.000 Personen kontaktierten den Auskunftsdienst persönlich oder telefonisch
- 13.200 Menschen schrieben an die Volksanwaltschaft
- 23.100 Schriftstücke umfasste die gesamte Korrespondenz
- 8.800 Briefe und E-Mails ergingen an Behörden
- 1,34 Mio. Zugriffe wurden auf [www.volksanwaltschaft.gv.at](http://www.volksanwaltschaft.gv.at) registriert
- Rund 307.000 Menschen verfolgten wöchentlich im ORF den „Bürgeranwalt“

Die Möglichkeit, die Volksanwaltschaft persönlich, telefonisch oder schriftlich völlig unkompliziert zu kontaktieren, wurde auch 2009 umfassend wahrgenommen. 8.000 Personen wandten sich persönlich oder telefonisch an den Auskunftsdienst der Volksanwaltschaft, um eine Erstinformation zu erhalten, sich konkret über eine Behörde zu beschweren oder sich nach dem Stand ihres Verfahrens zu erkundigen. Rund 13.200 Briefe und E-Mails erreichten die Singerstraße. Darin wurden konkrete Behördenprobleme aufgezeigt oder aber auch verschiedenste Informationen und Rechtsauskünfte eingeholt. Die Korrespondenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Menschen, die einen Missstand in der Verwaltung vermuteten, stieg im Vergleich zum Vorjahr sogar um 20 % und umfasste mehr als 23.100 Schriftstücke. Rund 8.800 Briefe und E-Mails wurden mit Behörden auf Bundes-, Landes- und Gemeindeebene ausgetauscht.

**Kommunikationsströme**

Die österreichweit abgehaltenen Sprechstage erfreuen sich nach wie vor hoher Beliebtheit, insgesamt 189-Mal bot sich für Betroffene in allen Bun-

**Bundesweit  
Sprechstage**

desländern die Möglichkeit, ihr Anliegen direkt mit der Volksanwältin oder dem Volksanwalt zu besprechen. Beinahe 1.200 dieser persönlichen Gespräche fanden über das Jahr verteilt statt. Wien mit seinem größten Einzugsgebiet verzeichnete mit 54 Sprechtagen die größte Anzahl, aber auch in allen anderen Bundesländern wurden über das Jahr verteilt regelmäßig Sprechtage abgehalten. In Tirol und Vorarlberg, wo die Volksanwaltschaft keine Beschwerden über die Landes- und Gemeindeverwaltung prüft, wurden ebenfalls 15 bzw. neun Sprechtage abgehalten. Auch im abgelaufenen Jahr wurden Sprechtage nicht nur an den Bezirkshauptmannschaften oder in Ämtern der Landesregierung abgehalten – auch in Justizanstalten, Polizeianhaltezentren und Bundesheerkasernen konnten sich Betroffene mit ihren Problemen direkt an ein Mitglied der Volksanwaltschaft wenden.

### Sprechtage

	2009
Burgenland	14
Kärnten	20
Niederösterreich	28
Oberösterreich	18
Salzburg	15
Steiermark	16
Tirol	15
Vorarlberg	9
Wien	54
GESAMT	189

#### Verstärkte Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Um die Öffentlichkeit noch umfassender über ihre Kontrolltätigkeit zu informieren, hat die Volksanwaltschaft im abgelaufenen Berichtsjahr ihre Kommunikationsagenden reorganisiert. Die neu eingerichtete Stabsstelle Internationales und Kommunikation kümmert sich um alle Belange der institutionellen Öffentlichkeitsarbeit und agiert als erste Ansprechstelle für Medienvertreterinnen und -vertreter. Neben dem direkten Kontakt mit Betroffenen und Interessierten ist auch die Website [www.volksanwaltschaft.gv.at](http://www.volksanwaltschaft.gv.at) ein wichtiges Kommunikationsinstrument. 2009 verzeichnete sie über 1,34 Mio. Zugriffe aus insgesamt 116 Ländern. Inhaltlich besonderes Interesse fanden Informationen über die Mitglieder der Volksanwaltschaft und deren konkrete Aufgabenbereiche. Im Sinne einer verstärkten Öffentlichkeitsarbeit wird bis zum Sommer 2010 ein neues Informationsportal online gehen.

#### „Bürgeranwalt“ wöchentlich im ORF

Auch die ORF-Sendung „Bürgeranwalt“ blieb 2009 eine wichtige Plattform für die Anliegen der Volksanwaltschaft und bilanzierte sehr erfreulich. Als eine der wenigen Sendungen konnte sie ihren hohen Marktanteil trotz starker Konkurrenz nicht nur halten, sondern ausbauen. Der nationale Marktanteil betrug 2009 durchschnittlich 29 %, in den Kabel- und Satellit-Haushalten stieg er sogar auf 28 %. 472.000 Zuseherinnen und Zuseher verfolgten so

einen Fall von Volksanwältin Dr. Brinek, bei dem die blendenden Elemente einer Hausfassade zu Problemen für die gegenüber wohnenden Anrainerinnen und Anrainer führten. Ebenfalls hohe Einschaltquoten erzielte ein Fall von Volksanwältin Mag.<sup>a</sup> Stoisits, bei dem es um eine aufgebrochene Wohnungstür und die damit verbundene Frage nach Schadenersatz ging. Als sich Volksanwalt Dr. Kostelka für einen Kellner einsetzte, dem trotz gesundheitlicher Dauerschäden und Krückenbenützung die Invaliditätspension verweigert wurde, stieß dies ebenfalls auf besonders großes Interesse der Zuseherinnen und Zuseher.

## ALLGEMEINE WAHRNEHMUNGEN

### VOLKSANWALT DR. PETER KOSTELKA

Es sind die Menschen, deren Betroffenheit und Schilderungen dessen, was für einen Verwaltungsmissstand gehalten wird, welche die Volksanwaltschaft immer wieder neu herausfordern. Prüfschwerpunkte ergeben sich aus der Häufung von Beschwerden und dahinter stehenden strukturellen Defiziten. Nicht „Vollzugsautomatismus“ sondern mehr „einzelfallbezogene Gerechtigkeit“ wird als Dienstleistung der Verwaltung vielfach nachgefragt und eingemahnt. Primäres Ziel der Tätigkeit muss es daher sein, dem Unbehagen im Einzelfall - aber auch allgemein - dort Abhilfe zu schaffen, wo das zur Verfügung stehende Instrumentarium dafür eine Handhabe bietet.

**Primäre Zielsetzung**

Es ist Aufgabe der Volksanwaltschaft, den gesetzgebenden Körperschaften „rückzumelden“, wie sich deren Gesetze konkret auswirken bzw. ob sich die mit bestimmten Gesetzesvorhaben verbundenen Erwartungen auch erfüllen. Dass dies nicht immer der Fall ist, kann auch dem diesjährigen Tätigkeitsbericht entnommen werden. Gerade weil die Volksanwaltschaft nicht nur dem Individualinteresse, sondern auch dem Allgemeinwohl verpflichtet ist und Verwaltungskontrolle streng auf dem Boden der Verfassung und der Gesetze ausübt, ist bedauerlich, dass legislatische Anregungen der Volksanwaltschaft nicht mehr Beachtung finden.

**Legistische Anregungen**

Als dem für soziale Angelegenheiten zuständigen Volksanwalt ist es Dr. Kostelka ein besonderes Anliegen, im politischen Diskurs die Anliegen jener zu positionieren, die auf besondere staatliche Hilfe angewiesen wären, aber an bürokratischen Hürden und Formalismen scheitern. Dazu zählen Armutsgefährdete, Ältere, Personen mit Migrationshintergrund, Behinderte, Pflegebedürftige und deren Angehörige, für die es keine zentralen – die Kompetenzverteilung überschreitenden – Anlaufstellen bei komplexen Problemlagen gibt.

**Sozialer Schwerpunkt**

Jedes Kind und jeder Jugendliche sollte Anspruch auf Schutz und Fürsorge sowie bestmögliche körperliche, geistige, seelische, soziale und sittliche

**Kinder haben  
Anspruch auf Schutz**

Entwicklung und Entfaltung haben. Österreich ratifizierte zwar die UN-Konvention über die Rechte des Kindes (KRK) aus dem Jahr 1989, allerdings nicht im Verfassungsrang und nur mit einem so genannten Erfüllungsvorbehalt versehen, der eine unmittelbare Anwendbarkeit vor Gerichten und Behörden verhindert.

**Jugendwohlfahrt** Versäumnisse der letzten Jahrzehnte, unter denen Kinder und Jugendliche zu leiden haben, gibt es auf allen Ebenen: Der Jugendwohlfahrt fehlt es an Qualitätsvorgaben, die international unbestrittenen fachlichen Standards entsprechen. Es fehlen sowohl die Mittel als auch das ausgebildete Personal, um Gefährdungslagen verstärkt präventiv zu begegnen und nicht nur auf Krisen zu reagieren. In Österreich existieren derzeit nicht einmal Richtlinien, die auf die Besonderheiten bei der Begutachtung von Kindern und Jugendlichen die in strafgerichtlichen Verfahren Aussagen zu Missbrauchsverdachtlagen machen sollen, eingehen.

**Kinder und Gesundheit** Kinder und Jugendliche stellen zwar 19 % der Bevölkerung, der Anteil an den Gesundheitsausgaben für sie beträgt aber nur 7 %. In OECD- und UNICEF-Vergleichen liegt Österreich bei den Gesundheitsdaten von Kindern und Jugendlichen an der letzten Stelle aller EU-Länder. Ein deutliches Warnzeichen ist außerdem die extrem hohe Selbstmordrate bei den 15- bis 19-Jährigen. Gezielte Therapien für Kinder mit Lernschwächen, psychischen Auffälligkeiten, Anpassungsstörungen, chronischen Erkrankungen oder Behinderungen sind teuer und müssen derzeit zu einem großen Teil selbst getragen bzw. vorfinanziert werden. Das ist für Familien nicht immer leistbar. Pflegegeldeinstufungen bei Kindern werden nach wie vor nicht von Kinderfachärztinnen und -ärzten vorgenommen, jährliche Valorisierungen gibt es ebenso wenig. Es gibt zurzeit in Österreich zwar ca. 7.000 Rehabilitationsplätze für Erwachsene, aber keine einzige familienorientierte Kinder- und Jugendrehabilitationseinrichtung.

**Notwendige Bündelung von Ressourcen** Da Kindergesundheit eine Querschnittsmaterie ist, bedarf es für eine politisch sinnvolle Bearbeitung der Materie einer Bündelung von Ressourcen, Verantwortung und Wissen aus dem Gesundheits-, Sozial- und Bildungswesen sowie den befassten Rechts- und Humanwissenschaften. Kinder- und Jugendgesundheitspolitik ist im positivsten Sinn Generationenpolitik.

### **VOLKSANWÄLTIN DR. GERTRUDE BRINEK**

**2.235 neue Fälle** Von den im Geschäftsbereich von Volksanwältin Dr. Gertrude Brinek neu angefallenen 2.235 Fällen betrafen 1.049 die Bundesverwaltung (Justiz, Finanzen) und 1.186 die Landes- und Gemeindeverwaltung (insbesondere Bau- und Raumordnungsrecht, Landes- und Gemeindestraßen, Gemeindefachrecht). Darüber geben vor allem die Berichte an die Landtage Burgenland, Kärnten, Niederösterreich, Oberösterreich, Salzburg, Steiermark und Wien

nachdrücklich Auskunft. Eine nähere Darstellung in diesem Bericht muss daher unterbleiben.

Soweit die Beschwerden die Justiz betrafen, ist darauf hinzuweisen, dass eine Kontrollzuständigkeit der Volksanwaltschaft nur für die Bereiche der Justizverwaltung, der Staatsanwaltschaften, des Strafvollzuges und die Prüfung von Verfahrensverzögerungen gegeben ist. Ein großer Teil der Vorsprachen und Schreiben bezog sich allerdings – wie auch in den Vorjahren – auf Akte der unabhängigen Rechtsprechung. Nicht nur wegen deren großer Anzahl, sondern auch wegen der gesellschaftlichen Bedeutung erachtet es die Volksanwaltschaft für notwendig, den National- und Bundesrat auf das Ausmaß der Akzeptanz, die Härten oder die als unzulänglich erachteten gesetzlichen Rahmenbedingungen hinzuweisen und über ihre Wahrnehmungen zu unterrichten.

**Justiz**

Überwiegend waren vor allem die Bereiche des Sachwalterschaftsrechts sowie des Obsorgerechts betroffen. Häufigste Beschwerdegründe waren die mangelhafte Betreuung durch Sachwalterinnen und Sachwalter, deren als vorschnell empfundene Bestellung und die Schwierigkeiten, sich wirksam über Unzulänglichkeiten zu beschweren.

**Schwerpunkt**

**Sachwalterschaftsrecht**

In den (strittigen) Obsorgeverfahren standen insbesondere die Tätigkeit der Gutachterinnen und Gutachter, die Dauer der Verfahren und die Verbringung von Kindern ins Ausland im Zentrum der Kritik.

**Strittige Obsorgeverfahren**

Die Prüfverfahren in dem im eigenen Wirkungsbereich der Gemeinde zu vollziehenden Baurecht zeigen einmal mehr, dass nicht nur von den Bauwerberinnen und Bauwerbern Abweichungen von der Genehmigung bei der Bauführung in Kauf genommen werden, sondern auch die Baubehörden vielfach nicht mit der gebotenen Raschheit und den gebotenen Mitteln dagegen einschreiten. Nicht hinreichend bewusst scheint auch zu sein, dass die mangelhafte Vollziehung des Raumordnungsrechts und der Bauordnungen zu Grundrechtseingriffen, insbesondere der Verletzung des Rechts auf Eigentum, des Gleichheitssatzes und des rechtsstaatlichen Prinzips führt.

**Baurecht**

Konfliktpotenzial bilden auch die Flächenwidmungsverfahren. Ist es für den Einzelnen schon schwer nachzuvollziehen, dass sein Privatinteresse hinter öffentlichen Interessen zurückstehen muss, wird überdies die fehlende Einflussnahme auf die Entscheidungsfindung und deren mangelnde Transparenz beklagt.

**Konfliktpotenzial bei**

**Flächenwidmung**

Ebenfalls zunehmende Bedeutung hat im vergangenen Berichtsjahr in diesem Zusammenhang das EU-Recht gewonnen. Hier war in einigen Fällen eine Disharmonie zwischen nationalem und supranationalem Recht fest-

**Mehr Fälle mit EU-Bezug**

zustellen. Verwiesen sei auf die (auch bundesländerweise verschiedene) Bewilligungs- und Anzeigepflicht für Treppenlifte in Wohngebäuden ebenso wie auf die Notwendigkeit der fristgerechten barrierefreien Ausgestaltung öffentlicher Gebäude.

Häufig befasst war die Volksanwaltschaft ebenfalls mit Fragen der unterschiedlichen Tarifgestaltung kommunaler öffentlicher Einrichtungen und den in diesem Zusammenhang festgestellten Ungleichbehandlungen älterer Menschen, die nicht mehr allein nach nationalem Recht beurteilt werden können.

**Problem ausgegliederte  
Rechtsträger**

Mit großem Bedauern muss die Volksanwaltschaft dabei zur Kenntnis nehmen, dass ihr nach wie vor nur eine eingeschränkte Kontrolle über große Bereiche der kommunalen Daseinsvorsorge zukommt, da diese vielfach als ausgegliederte Rechtsträger in einer Gesellschaft m.b.H. oder AG organisiert sind. In diesen Fällen kann die Volksanwaltschaft nur hoffen, dass die Unternehmen zur Abgabe einer Stellungnahme bereit sind.

**VOLKSANWÄLTIN MAG.<sup>a</sup> TEREZIJA STOISITS**

**1.713 neue Fälle**

Im Geschäftsbereich von Volksanwältin Mag.<sup>a</sup> Terezija Stoisits sind im Berichtszeitraum 1.713 neue Fälle angefallen. Davon betrafen 1.089 Fälle die Bundesverwaltung und 624 die Landes- und Gemeindeverwaltung (insbesondere Landespolizeirecht sowie Landes- und Gemeindeabgaben).

**Innenressort führt**

Im Bereich der Bundesverwaltung betrafen mit 474 Fällen die meisten Beschwerden das Bundesministerium für Inneres und hier insbesondere den Vollzug des Fremden- und Asylrechts. Zu den Asylrechtsbeschwerden ist anzumerken, dass sich diese nicht ausschließlich auf das Bundesministerium für Inneres bezogen. Ein Drittel der Beschwerdefälle betraf den Asylgerichtshof bzw. den Unabhängigen Bundesasylsenat. Durch jahrlange Versäumnisse der Politik hat sich ein beachtlicher Rucksack an anhängigen Berufungsverfahren gebildet. Im Jahr 2008 wurde dem neu geschaffenen Asylgerichtshof dieser Rückstau samt allen damit verbundenen Problemen gleichsam 1:1 „umgehängt“. Weiterhin wurde daher in erster Linie die lange Verfahrensdauer beanstandet. Auch über Entscheidungen des Asylgerichtshofs langten Beschwerden ein. Anders als noch beim Unabhängigen Bundesasylsenat besteht hier aber keine Prüfkompetenz der Volksanwaltschaft mehr.

**Härtefälle bei der  
Einbürgerung**

Mit Nachdruck ist auf die dargelegten Fälle und die legislatischen Anregungen im Bereich der Staatsbürgerschaftsverleihung hinzuweisen. Vor allem das Fehlen jeglichen Ermessensspielraums bei der Beurteilung des Erfordernisses des gesicherten Lebensunterhalts führt hier strukturell zu Härtefällen. Diese ergeben sich unmittelbar aus dem Staatsbürgerschaftsgesetz.

Die Beobachtungen der Volksanwaltschaft verdeutlichen, dass der bundesweite starke Rückgang der Einbürgerungen im Jahr 2009 gegenüber 2008 um 22,2 % nicht nur eine statistische Größe darstellt, sondern konkret Schicksale von Menschen betrifft.

Die restriktive Vollzugspraxis im Fremdenrecht zeigt sich auch sehr deutlich am Beispiel des wachsenden Beschwerdeaufkommens wegen der Versagung von Besuchsvisa. Die Erteilung eines solchen erscheint mittlerweile oft genauso schwierig wie der Erhalt eines Aufenthaltstitels. Der Anstieg des Beschwerdeaufkommens in diesem Bereich erscheint umso gewichtiger, als die Besuchsvisumwerberinnen und -werber sich grundsätzlich im Ausland befinden und daher die Kenntnis über Beschwerde- und Rechtsschutzmöglichkeiten in Österreich als eher gering einzuschätzen ist. Weiters kann eine ablehnende Sichtvermerksentscheidung nicht durch Berufung bekämpft, sondern nur der kosten- und zeitintensive Weg zu den Höchstgerichten beschritten werden. Bedenkt man die durchschnittliche Verfahrensdauer vor den Höchstgerichten, erscheint es als evident, dass dieser Weg vielen im Ausland lebenden Menschen in der Praxis versperrt bleibt.

**Steigende Beschwerden  
bei Besuchsvisa**

Auch im Betriebsanlagenrecht bestehen zum Teil Rechtsschutzdefizite. Seit Jahren weist die Volksanwaltschaft auf die Problematik der fehlenden Par-teistellung von Anrainerinnen und Anrainern in Teilbereichen der Gewerbeordnung hin. Regelmäßig ist den Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern gar nicht bekannt, in welchem Umfang eine Betriebsanlage betrieben werden darf, welche Überprüfungen behördlicherseits bereits durchgeführt und ob nachträgliche Auflagen erteilt worden sind. Die legis-tischen Anregungen der Volksanwaltschaft wurden in diesem Bereich be-dauerlicherweise noch nicht aufgegriffen und bleiben daher voll aufrecht.

**Rechtsschutzdefizite im  
Gewerberecht**

In einem Prüfverfahren betreffend die Errichtung eines Handymasts auf einem Schulgebäude verweigerte die Bundesimmobiliengesellschaft mbH (BIG) unter Verweis auf die mangelnde Prüfkompetenz jede inhaltliche Stellungnahme. Erst nach dem Verweis auf eine ausdrückliche Kooperationszu-sage der Geschäftsführung der BIG gegenüber der Volksanwaltschaft wur-den die geforderten Informationen doch erteilt. In diesem Zusammenhang sei auf den langjährigen Vorschlag der Volksanwaltschaft hingewiesen, eine Angleichung ihrer Kompetenz an die des Rechnungshofes betreffend die Kontrolle ausgegliederter Rechtsträger gesetzlich vorzunehmen. Denn seit 1990 wurde die Prüfzuständigkeit der Volksanwaltschaft durch mehr als 50 realisierte Ausgliederungsvorhaben schrittweise reduziert. Darunter ist die Übertragung von Bereichen der Hoheits- und Privatwirtschaftsver-waltung an Rechtsträger zu verstehen, die in Form privatrechtlicher Gesell-schaften (z. B. BIG, ASFINAG oder ÖBB) eingerichtet sind. Mit einer solchen Kompetenzerweiterung würde eine bestehende Kontrolllücke geschlossen und die abgewandelte Kurzformel „Staat bleibt Staat, auch wenn er teilwei-

**Keine Prüfkompetenz  
bei ausgegliederten  
Rechtsträgern**

se die Kleider wechselt“ für die Volksanwaltschaft wie den Rechnungshof gleichermaßen gelten.

#### **Ortstafeln: Anfechtung beim Verfassungsgerichtshof**

Die Frage zweisprachiger Ortstafeln im Bundesland Kärnten ist seit langem ungelöst. In den letzten Jahren ist die Volksanwaltschaft in dieser Angelegenheit mehrfach an den Verfassungsgerichtshof herangetreten. Dieser ist mittlerweile drei Mal den Anträgen der Volksanwaltschaft gefolgt. Die Volksanwaltschaft ist der Ansicht, dass Verordnungen der Bezirkshauptmannschaft Völkermarkt betreffend die Ortschaften Ebersdorf/Drveša vas, Bleiburg/Pliberk und Schwabegg/Žvabek weiterhin nicht ordnungsgemäß kundgemacht sind (siehe Kapitel „Grundrechte“).

## **ANREGUNGEN AN DEN GESETZGEBER**

#### **Anregungen erfolgreich umgesetzt**

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. So kann ein Gesetz zu unklar formuliert sein und daher regelmäßig zu Härten führen. Regelungen können in der Praxis diskriminierend wirken oder in einer anderen Form der ursprünglichen Absicht des Gesetzgebers widersprechen. 2009 wurden etliche Anregungen der Volksanwaltschaft von den Bundesministerien umgesetzt: So gibt es endlich Richtlinien für die Öffentlichkeitsarbeit der einzelnen Bundesministerien. Patientinnen und Patienten, die durch schadhafte Medizinprodukte geschädigt werden, sind nun besser geschützt. Spitalspatientinnen und -patienten, die in eine andere Krankenanstalt verlegt werden, müssen an diesem Tag keinen doppelten Spitalskostenbeitrag leisten. Legal in Österreich lebende staatenlose Personen können in Zukunft einen Identitätsausweis erlangen.

#### **Hier besteht gesetzgeberischer Handlungsbedarf**

- Jedes Kind hat ein Anrecht auf Kontakt mit dem getrennt lebenden Elternteil. Die geförderte Besuchsbegleitung muss gesetzlich abgesichert werden.
- Die Flugrettung leidet unter einem Kompetenzdschungel. Eine österreichweite Lösung muss verhindern, dass Patientinnen und Patienten die Nachteile tragen.
- In ganz Österreich gibt es kein spezielles Reha-Angebot für schwer kranke Kinder und Jugendliche. Ein individueller Rechtsanspruch für die Betroffenen sollte eingeführt werden.
- Bei Kindesmissbrauch ist das Gerichtsverfahren für die Opfer besonders belastend. Neue Richtlinien sind notwendig, um die betroffenen Kinder möglichst schonend zu befragen.

Ihre Erfahrungswerte aus den Prüfverfahren brachte die Volksanwaltschaft 2009 auch durch ihre Stellungnahmen zu geplanten Bundes- oder Landesgesetzen ein. So nahmen die Mitglieder der Volksanwaltschaft zur Novellierung des Fremdenrechts genauso Stellung wie zu Änderungen in der Niederösterreichischen Hortverordnung. Aber auch im Justizbereich äußerte sich das Kontrollorgan zu konkreten Regierungsprojekten, so beispielsweise zur Einführung eines Kinderbeistandes.

## Stellungnahmen

### Weitere legislative Anregungen

- Es gibt Personen, die irrtümlich als Österreicherin oder Österreicher gelten, ohne die Staatsbürgerschaft zu besitzen. Eine neue Regelung muss den Betroffenen helfen.
- Das Sachwalterrecht wird den Herausforderungen der älteren Generation nur unzureichend gerecht. Ganzheitliche Unterstützungskonzepte müssen entwickelt werden.
- 45.500 Kinder erhalten vom Bund einen Unterhaltsvorschuss, weil ein Elternteil die Zahlung der Alimente verweigert. Die Gesetze müssen nachgeschärft werden.
- Jedes Jahr werden tausende Lenkererhebungen durchgeführt. Die fehlende bundeseinheitliche Regelung führt zu Problemen in der Praxis.
- Schulbusse befördern regelmäßig zu viele Kinder. Im Interesse der Verkehrssicherheit muss die Zahl der Kinder pro Schulbus gesenkt werden.

## INTERNATIONAL OMBUDSMAN INSTITUTE (I.O.I.)

Die Volksanwaltschaft setzt sich seit Jahren auf internationaler Ebene für Demokratie und Rechtsstaatlichkeit ein. Neben zahlreichen bilateralen Kontakten unterstützen Expertinnen und Experten des Hauses im Rahmen eines EU-Twinning-Projektes die neu gegründete Ombudsmann-Einrichtung der Republik Serbien. Schwerpunkt der internationalen Aktivitäten im abgelaufenen Jahr war aber die Umsetzung der seit zwei Jahren angestrebten Verlegung des Sitzes des International Ombudsman Institute (I.O.I.) von der Universität von Alberta, Kanada, nach Wien. Das Generalsekretariat ist laut Statuten nun dauerhaft am Amtssitz der Volksanwaltschaft angesiedelt, das Generalsekretariat wird immer von einem Mitglied der Volksanwaltschaft geleitet. Derzeit übt Volksanwalt Dr. Peter Kostelka die Funktion des I.O.I. Generalsekretärs aus. Er wird von der neu gegründeten Stabsstelle Internationales und Kommunikation der Volksanwaltschaft unterstützt.

**Generalsekretariat nun  
dauerhaft in Wien**

**Breite Unterstützung**

Die breite politische Unterstützung durch Bundesregierung, Nationalrat, Bundesrat und die Stadt Wien spielte eine wichtige Rolle bei der erfolgreichen Bewerbung der Volksanwaltschaft. Auch die zugesagte personelle, räumliche und finanzielle Ausstattung des Generalsekretariates überzeugte. Schließlich stimmten die Mitglieder im Rahmen der I.O.I.-Generalversammlung in Stockholm im Juni 2009 einstimmig für die Sitzverlegung nach Wien. Volksanwältin Dr. Gertrude Brinek, Volksanwältin Mag.<sup>a</sup> Terezija Stoisits wie auch Volksanwalt Dr. Peter Kostelka waren in Stockholm präsent. Das Generalsekretariat nahm schließlich mit 1. September 2009 seinen operativen Betrieb auf.

### Struktur und Aufgabe des I.O.I.

Das I.O.I. ist eine als ständige Institution eingerichtete, unabhängige und unpolitische internationale Organisation. Sie wurde 1978 in Edmonton, Kanada, gegründet und fördert die globale Vernetzung von unabhängigen Ombudsmann-Einrichtungen. Die I.O.I.-Mitglieder sind nationale, regionale und lokale Ombudsmann-Einrichtungen aus ca. 90 Staaten. Insgesamt bestehen rund 140 institutionelle Mitgliedschaften. Das I.O.I. verfügt über Regionalgruppen in Afrika, Asien, Australien und dem Pazifischen Ozean, der Karibik und Lateinamerika sowie Nordamerika und Europa.

**Perspektiven und Projekte**

Die neuen Rahmenbedingungen ermöglichen es dem I.O.I., sich noch stärker als aktiver Partner in den internationalen Bemühungen um eine effiziente und transparente Verwaltungskontrolle zu positionieren. Bereits im November 2009 hielt das I.O.I. daher seine jährliche Vorstandssitzung am neuen Standort ab. Die aus allen sechs Weltregionen des I.O.I. angereisten Mitglieder des Vorstandes besichtigten die neuen Räumlichkeiten in der Volksanwaltschaft und stellten maßgebliche inhaltliche Weichen für die Weiterentwicklung des I.O.I. Erste konkrete Projekte befinden sich bereits in der Planungs- bzw. Umsetzungsphase. Das Hauptaugenmerk gilt hier besonders dem Schulungsbereich. So wird ein vom Ombudsmann von Ontario, Kanada ausgearbeitetes „Sharpening your Teeth“-Seminar für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Ombudsmann-Einrichtungen im Herbst 2010 in Wien angeboten werden. Ebenso wird das I.O.I. seine Funktion als Informations- und Serviceplattform intensivieren, der Austausch von Best-Practice-Modellen und Benchmarks für einen fairen Umgang der Verwaltung mit den Menschen stehen hierbei im Vordergrund. Diese praxisorientierten Veranstaltungen werden in der wissenschaftlichen Begleitforschung ihre Ergänzung finden. Darüber hinaus werden Kooperationen mit anderen internationalen Organisationen wie etwa der Weltbank, die Interesse an Projekten im Bereich der Good Governance zeigt, in Aussicht genommen.

# Ausgewählte Prüfverfahren

## SOZIALES (VOLKSANWALT DR. PETER KOSTELKA)

### BESCHWERDEN RUND UMS PFLEGEgeld

2009 haben mehr als 420.000 Personen in Österreich Pflegegeld bezogen, das sind 5 % der Bevölkerung. Dies spiegelt sich auch im Beschwerdeaufkommen wider. Im vergangenen Jahr leitete die Volksanwaltschaft rund 100 entsprechende Prüfverfahren ein. Beschwerden betrafen vor allem Pflegegeldeinstufungen. In rund 20 % waren diese tatsächlich fehlerhaft. Dafür verantwortlich waren mangelhafte medizinische Sachverständigengutachten und die unzureichende Berücksichtigung gesetzlicher Bestimmungen. Die Volksanwaltschaft fordert deshalb seit langem die Einführung von Qualitätsstandards und die bessere laufende Information der Sachverständigen über Gesetzesänderungen und Entwicklungen in der Judikatur.

**420.000 Personen  
beziehen Pflegegeld**

#### Ein Fall aus der Praxis

Herr N.N. pflegte seine Mutter zu Hause, sie benötigte eine 24-Stunden-Betreuung. Wegen ihres schlechten Gesundheitszustandes und der intensiven Pflege in den letzten Lebensmonaten stellte Herr N.N. erst kurz nach ihrem Ableben einen Antrag auf einen Zuschuss zur 24-Stunden-Betreuung. Das Bundessozialamt lehnte den Antrag ab, dieser könne nur zu Lebzeiten der pflegebedürftigen Person eingebracht werden. Die Volksanwaltschaft konnte den Fall lösen.

Bei der 24-Stunden-Betreuung wird die pflegebedürftige Person zu Hause von zwei sich abwechselnden Pflegekräften betreut. Die Praxis zeigt, dass dabei Kosten von ca. 2.000 EUR pro Monat anfallen können. Seit 2007 gibt es die Möglichkeit eines finanziellen Zuschusses. Bisher beantragten diesen rund 8.500 Personen. Diverse Prüffälle aus der Praxis zeigen, dass die besondere Situation der Pflegebedürftigen und ihrer Angehörigen stärker berücksichtigt werden muss.

**Zuschuss zur  
24-Stunden-Betreuung**

## BESSERE INFORMATION UND RASCHE HILFE FÜR OPFER VON VERBRECHEN

### Informationspflicht wird verletzt

In den letzten Jahren wurden zahlreiche Maßnahmen gesetzt, um Opfer von Verbrechen besser über ihre Rechte und Ansprüche zu informieren. Dazu gehört die Einrichtung einer Opfernotrufnummer genauso wie die Erstellung umfangreicher Informationsunterlagen. Im Verbrechensopfergesetz ist eine ausdrückliche Informationspflicht der Sicherheitsbehörden, Staatsanwaltschaften und Gerichte verankert. Trotzdem werden der Volksanwaltschaft immer wieder Fälle bekannt, in denen Opfer fallweise erst mehrere Jahre nach der Straftat erfahren, dass sie konkrete Hilfe in Anspruch nehmen können. Die Volksanwaltschaft fordert deshalb eine nachweisbare Information der Opfer durch die Behörden.

### Beispiel aus der Praxis

Frau N.N. wurde auf dem Weg zur Arbeit von einem unbekanntem Täter brutal zusammengeschlagen. Sie erlitt dabei schwerste Verletzungen und muss seit dem Vorfall regelmäßig psychologisch behandelt werden. Wegen körperlicher und psychischer Probleme infolge des Überfalls musste sie schließlich sogar ihre Berufstätigkeit aufgeben. Erst 18 Monate nach dem Überfall erfuhr sie zufällig, dass sie eventuell Ansprüche nach dem Verbrechensopfergesetz geltend machen könnte. Frau N.N. stellte daraufhin einen Antrag auf Ersatz des Verdienstentganges und Übernahme der Kosten für die psychotherapeutische Behandlung. Weder Polizei noch Staatsanwaltschaft, aber auch keiner der behandelnden Ärztinnen oder Ärzte machte sie darauf aufmerksam, rechtzeitig ihre Ansprüche geltend zu machen. Auch die Kranken- und Pensionsversicherungsträger blieben untätig.

### Behörden vertrösten Opfer

Herr N.N. wurde von mehreren Männern brutalst zusammengeschlagen und misshandelt. Er ist seither völlig gelähmt, kann nicht mehr sprechen und muss über eine Sonde ernährt werden. Das Opfer und die Angehörigen konnten den notwendigen Multifunktionsrollstuhl und ein Pflegebett nicht vorfinanzieren. Das Bundessozialamt wollte aber erst das Ergebnis des Strafverfahrens gegen die mittlerweile gefassten Verdächtigen abwarten.

### Schnelle Hilfe erforderlich

Das Sprichwort „Wer schnell hilft, hilft doppelt“ gilt gerade im Zusammenhang mit Ansprüchen nach dem Verbrechensopfergesetz. Opfer einer Straftat können vielfach die Kosten für psychologische Therapien oder behinderungsbedingte Hilfsmittel nicht vorfinanzieren. Es gibt aber keinen Grund für die Behörde, die Opfer und deren Angehörige zu vertrösten und erst nach Ende des Strafverfahrens über die Ansprüche zu entscheiden. Die Verurteilung des Täters ist nicht Voraussetzung für Leistungen an das Opfer.

## SCHEIDUNGSKINDER: POLITIK MUSS BEI BESUCHSBEGLEITUNG HANDELN

Allein 2008 wurden über 14.800 minderjährige Kinder zu Scheidungswaisen. Studien zufolge haben 40 % von ihnen schon ein bis drei Jahre später keinen oder nur unregelmäßigen Kontakt zum Elternteil, der nicht mehr im gemeinsamen Haushalt lebt. Durch die Besuchsbegleitung kann in Konfliktfällen in einem geschützten Rahmen und an einem neutralen Ort mit professioneller Unterstützung der Kontakt zwischen nicht obsorgeberechtigten Elternteilen und deren Kindern normalisiert oder neu aufgebaut werden. Die Besuchsbegleitung wird vermehrt von Pflugschaftsgerichten angeordnet. Trotz des permanent steigenden Bedarfs ist die Finanzierung bislang gesetzlich nicht geregelt.

**Kostentragung nicht geregelt**

Trotz fehlender gesetzlicher Basis stellte das Sozialministerium bisher jährlich 600.000 EUR zur Verfügung. Das Justizministerium und die Länder beteiligen sich leider nur in sehr eingeschränktem Rahmen oder gar nicht an der Basisfinanzierung. Die derzeit zur Verfügung stehenden Mittel können den steigenden Bedarf keinesfalls abdecken. Besonders im Großraum Wien können die Trägervereine keine weiteren Fälle zu einem Selbstbehalt von 1,50 EUR pro Stunde übernehmen. In manchen Fällen müssen Betroffene, die ihr begleitetes Besuchsrecht erstmals ausüben wollten, die Kosten von rund 40 EUR pro Stunde gänzlich selbst tragen. Alternativ müssen sie die Reihung auf einer Warteliste in Kauf nehmen. Bis anhängige und voll geförderte Fälle abgeschlossen sind, müssen diese Elternteile damit leben, ihre Kinder weiter nicht zu sehen. Das Prinzip „first come, first served“ darf aber nicht das alleinige Kriterium für den Zugang zu geförderter Besuchsbegleitung bilden.

**Erhebliche Engpässe**

### Forderung der Volksanwaltschaft

Das Recht auf persönlichen Kontakt zwischen einem minderjährigen Kind und dem von ihm getrennt lebenden Elternteil ist ein Grundrecht. Durch die Besuchsbegleitung wird dieses auch in schwierigen familiären Verhältnissen ermöglicht. Die Volksanwaltschaft setzt sich daher für eine gesetzliche Absicherung der geförderten Besuchsbegleitung ein. Auch eine verstärkte Basisfinanzierung ist anzustreben.

Als die Volksanwaltschaft die geplante Reduzierung der Förderungen anprangerte, wurde das zuständige Ministerium aktiv. Es wird nun auch für das Jahr 2010 600.000 EUR zur Verfügung stellen. Allerdings werden die Zugangskriterien zur Erlangung von Fördermitteln deutlich verschärft. So wird eine Einkommensgrenze eingezogen. Die Besuchsbegleitung wird mit

**Neue Einschränkungen**

sechs Monaten begrenzt und beläuft sich auf maximal 30 Stunden. Eine gesetzliche Absicherung der geförderten Besuchsbegleitung und eine verstärkte Basisfinanzierung wären aus der Sicht der Volksanwaltschaft jedenfalls wünschenswert.

## DAUERBRENNER ARBEITSLOSENGELD

- Steigende Tendenz** Nach leicht rückläufiger Tendenz im Jahr 2008 stiegen die Beschwerden aufgrund der negativen Entwicklung des Arbeitsmarktes und der damit einhergehenden höheren Zahl der beim Arbeitsmarktservice Österreich (AMS) vorgemerkten und betreuten Arbeitslosen auf 250 an.
- Problemfeld Studium** Die Probleme studierender Arbeitsloser führen bereits seit vielen Jahren zu Beschwerden. Bislang führte ein ordentliches Studium regelmäßig zur Streichung des Arbeitslosengeldes bzw. der Notstandshilfe. Auch wenn das AMS mittelfristig weder zielführende Ausbildungsmaßnahmen noch adäquate Jobs anbieten konnte, galt man im Falle eines Studiums schlicht nicht als arbeitslos. Eine Gesetzesnovelle gab Anlass zur Hoffnung. Wer innerhalb der letzten 24 Kalendermonate mindestens 52 Wochen oder innerhalb der letzten zwölf Kalendermonate mindestens 28 Wochen beschäftigt war und eine entsprechende Arbeitslosenversicherung geleistet hat, gilt nun auch im Fall eines Studiums als arbeitslos. Nach den Wahrnehmungen der Volksanwaltschaft haben sich die positiven Erwartungen leider nicht erfüllt. Die restriktive Vollzugspraxis des AMS konterkariert die vom Gesetzgeber beabsichtigten positiven Effekte. Offenkundig wird einmal mehr, dass sich Arbeitslose auf dünnem Eis bewegen, wenn sie mit einem Studium beginnen.
- Schwer krank oder kerngesund?** Die gesetzlich vorgesehene wechselseitige Anerkennung medizinischer Gutachten des AMS und der Pensionsversicherungsanstalt über die Arbeitsfähigkeit funktioniert in der Praxis nicht. So stellte das AMS Wien das Arbeitslosengeld des Herrn N.N. mangels Arbeitsfähigkeit ein. Basis war ein im Auftrag des AMS erstelltes arbeitsmedizinisches Gutachten. Rund zwei Monate später holte die Pensionsversicherung im Rahmen eines anderen Verfahrens Fachgutachten ein. Sie stellte fest, dass Herr N.N. uneingeschränkt arbeitsfähig ist. Vor diesem Hintergrund begrüßt die Volksanwaltschaft ein Pilotprojekt für eine einheitliche „Gesundheitsstraße“, die Mehrfachbegutachtungen und damit verbundene unterschiedliche Interpretationen verhindert. Antragstellerinnen und Antragsteller haben mehr Rechtssicherheit, auch die Abwicklung der Untersuchungen wird unbürokratischer. Insgesamt ist eine bessere Verwaltungsökonomie mit klareren Ergebnissen zu erwarten. Leistungslücken könnten so vermieden werden.

**FINANZEN (VOLKSANWÄLTIN DR. GERTRUDE BRINEK)****FRAGWÜRDIGE RÜCKFORDERUNGEN  
BEIM KINDERBETREUUNGSGELD**

Im abgelaufenen Jahr mehrten sich die Beschwerden von Menschen, die vom Finanzamt zur Rückzahlung des Zuschusses zum Kinderbetreuungsgeld aufgefordert wurden. Vor allem bei Vätern, die von ihren Kindern getrennt leben, herrschte großes Unverständnis. In manchen dieser Fälle forderten die Behörden vom Kindesvater die Rückerstattung eines Zuschusses an die Kindesmutter, über den er nicht einmal informiert war.

**Vermeehrt Beschwerden****Daten und Fakten**

Eltern mit geringem Einkommen können einen Zuschuss zum Kinderbetreuungsgeld in der Höhe von rund 180 EUR pro Monat beantragen. Dies gilt sowohl für Alleinerzieherinnen und -erzieher als auch für Familien. Dabei handelt es sich um einen Kredit, der beim Überschreiten von gewissen Einkommensgrenzen an das Finanzamt zurückzuzahlen ist. Rund 33.000 Personen erhielten 2008 einen solchen Zuschuss.

Der Gesetzgeber hatte durch diese Regelung ursprünglich eine nachträgliche Gleichstellung mit verheirateten Elternteilen erreichen wollen. Nach Ansicht der Volksanwaltschaft werden dabei aber wichtige Punkte übersehen. So wenn bei getrennt lebenden Eltern die Person, die das gemeinsame Kind betreut, keinen Anspruch auf Unterhalt gegenüber dem anderen Elternteil hat. Die Finanzbehörden können aber zum Beispiel von einem Vater, der nicht im gemeinsamen Haushalt lebt, den an die Mutter ausgezahlten Zuschuss zurückfordern – auch wenn dieser bisher alle Unterhaltspflichten gegenüber dem Kind geleistet hat. Durch die Verpflichtung zur Rückzahlung des Kinderbetreuungsgeld-Zuschusses entsteht also über Umwege eine Unterhaltsleistung. Dies ist nach Ansicht der Volksanwaltschaft rechtsstaatlich bedenklich. Es ist verständlich, dass das Finanzministerium eine missbräuchliche Inanspruchnahme des Zuschusses verhindern möchte. Besonders betroffen davon sind verdeckte Lebensgemeinschaften. Die Volksanwaltschaft schlägt zu diesem Zweck aber vor, die Lebensumstände der Antragstellerinnen und Antragsteller bereits vor Gewährung des Zuschusses näher zu überprüfen.

**Rechtsstaatlich  
bedenkliche Regelung**

Mit der Novellierung des Kinderbetreuungsgeldgesetzes erfolgte auch eine Änderung des Zuschusses zum Kinderbetreuungsgeld. Dieser wurde für Geburten ab 1. Jänner 2010 in eine nicht rückzahlbare Beihilfe umgewandelt. Für Geburten bis zum 31.12.2009 ist jedoch die alte Rechtslage weiter-

**Neue Rechtslage**

hin anwendbar. Es können daher in nächster Zukunft noch problematische Fälle auftreten.

## GESUNDHEIT (VOLKSANWALT DR. PETER KOSTELKA)

### FLUGRETTUNG MUSS REFORMIERT WERDEN

#### Veraltete Strukturen und unklare Kompetenzen

Die Flugrettung fliegt in Österreich ganzjährig rund 7.000 alpine und nicht alpine Einsätze. Sie wird im Wesentlichen durch Kostenerstattungen seitens der Sozialversicherung und/oder Einnahmen aus Privatvorschreibungen nach Freizeitunfällen am Berg finanziert. Dieses Finanzierungssystem ist für sich mittel- und langfristig nicht tragfähig. Hinzu kommen veraltete Rettungsleitstrukturen und unklare Kompetenzaufteilungen zwischen Bund und Ländern beim überregionalen Rettungswesen. Das Rettungswesen ist Landessache. Sieben Bundesländer haben 1984 aber die Errichtung eines gemeinsamen Hubschrauberrettungsdienstes mit dem Bund vereinbart und diesem teilweise wieder Kompetenzen übertragen. Das macht den „Kompetenzschungel“ perfekt. Der Gesundheitsminister richtete zu Beginn des Jahres 2009 eine Arbeitsgruppe ein und brachte erstmals alle Kostenträger an einen Tisch. Eine österreichweite und einheitliche Lösung kam wegen der regional unterschiedlichen Bedingungen aber nicht zustande. Aufgrund der vorsorglichen Vertragskündigung des ÖAMTC ist bis Ende 2010 aber eine Regelung zu finden. Gibt es keine fristgerechte Lösung, müssen Patientinnen und Patienten dann nicht nur bei alpinen, sondern auch bei nicht alpinen Rettungshubschrauber-Einsätzen zur Kasse gebeten werden.

#### Interessantes Modellprojekt

Das steirische Freizeitgebiet Riesneralm/Donnersbachwald führt seit Juli 2009 ein interessantes Modellprojekt durch. Kundinnen und Kunden erwerben durch den Kauf einer Liftkarte auch automatisch einen umfassenden Versicherungsschutz. Im Ernstfall übernimmt ein Unternehmen die Gesamtkosten von Pisten-, Berg- und Hubschrauber-Rettungseinsätzen und managt die Leistungsabwicklung. Dieses Versicherungsmodell ist vorbildlich und sollte österreichweit aufgegriffen werden.

#### Hohe finanzielle Belastung für Betroffene

Im Berichtszeitraum hat die Volksanwaltschaft wieder zahlreiche Beschwerden erhalten, dass die Krankenversicherungsträger keinen Kostenzuschuss für die Bergung durch Rettungshubschrauber im alpinen Gelände leisten. Selbst für den Fall, dass eine medizinische Notwendigkeit für Flugrettungstransporte nachträglich bejaht wird, limitieren die Krankenversicherungs-

träger die Rückerstattung. Oftmals betragen die Restkosten solcher Einsätze mehr als 3.000 EUR. Sie müssen von den Betroffenen selbst getragen oder durch Privatversicherungen übernommen werden.

## REHABILITATION VON KINDERN NICHT GESICHERT

Rund 250 Kinder und Jugendliche erkranken in Österreich jährlich an Krebs. Sie müssen sich langen und belastenden Therapien unterziehen, um direkte Tumorfolgen zu bekämpfen. Dabei können Querschnittslähmungen genauso auftreten wie Extremitätenverluste oder Hörstörungen. Auch chronisch schwer kranke Kinder oder Jugendliche, die an Unfallfolgen leiden, erleben ähnliche medizinische und psychologische Ausnahmezustände. Rehabilitationskliniken, die speziell auf die Bedürfnisse solcher Kinder und Jugendlichen samt deren Familien ausgerichtet sind, gibt es derzeit in Österreich nicht. Diese wären nach Expertenmeinung besonders wichtig, um den Schock der Diagnose und der mitunter monatelangen Spitalsbehandlung zu bewältigen. Schätzungen gehen davon aus, dass bis zum Jahr 2020 rund 185 Betten für die Kinder- und Jugendrehabilitation in Österreich notwendig sein werden.

**Unzureichendes Angebot**

Derzeit gibt es in Österreich keine umfassende Betreuung mit pädagogischer und psychologischer Begleitung für Kinder und Jugendliche. Es existiert auch keine klare Regelung, wann ein Kind einen Leistungsanspruch auf Rehabilitation hat. Mangels eines speziellen Angebotes in Österreich unterstützen Krankenversicherungsträger fallweise Aufenthalte in ausländischen Spezialkliniken finanziell. Für viele Familien ist dies keine Lösung. Nach monatelangen Spitalsaufenthalten sind Rehabilitationsaufenthalte in Deutschland oder der Tschechischen Republik für die Kinder oft zu anstrengend. Dabei zeigen gerade erfolgreiche Beispiele aus Nachbarstaaten, wie familiengeführte Rehabilitationseinrichtungen unter Einbeziehung der Angehörigen Therapieerfolge erzielen und eine ganzheitliche Gesundung unterstützen. Durch die stationären Aufenthalte wird die durch die schwere Erkrankung ins Wanken gebrachte Psyche stabilisiert und Kraftreserven erschlossen. Aus diesen Gründen unterstützen auch Medizinerinnen und Mediziner den Auf- und Ausbau einer Kinderrehabilitation in Österreich.

**Reha im Ausland  
keine Lösung**

Für Betroffene ist es ein Nachteil, dass die Gewährung von Rehabilitationsmaßnahmen seit 1992 lediglich eine so genannte Pflichtaufgabe der Krankenversicherungsträger ist. Diese sind zur Erbringung von Maßnahmen der Rehabilitation zwar verpflichtet, dieser Verpflichtung steht aber kein individueller Leistungsanspruch gegenüber. Ursprüngliche Pläne, die Rehabilitation in der Krankenversicherung in eine Pflichtleistung mit individuellem Rechtsanspruch umzuwandeln, wurden bislang nicht realisiert.

**Kein individueller  
Rechtsanspruch**

## KINDESMISSBRAUCH: NEUE RICHTLINIEN FÜR GERICHTSGUTACHTEN NOTWENDIG

### Fehlende Mindeststandards

Im Rahmen eines amtswegigen Prüfverfahrens setzte sich die Volksanwaltschaft 2009 mit der sensiblen Frage auseinander, wie im Falle eines Missbrauchverdacht bei Kindern mit deren Aussagen im Strafverfahren umgegangen wird. Vor allem ging es um die Begutachtung von Kindern unter sechs Jahren. Österreichische Sachverständige aus den Bereichen Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie waren diesbezüglich in letzter Zeit immer wieder im Mittelpunkt öffentlicher Kritik. Besonders beanstandet wurde, dass es bei der Erstellung von Gutachten keine einheitlichen Standards gibt. Dadurch wird die Beurteilung der Expertisen in Verfahren deutlich erschwert. In Deutschland gibt es bereits seit 1999 „Mindeststandards“ bei der Begutachtung von Kindern. In Österreich gibt es zwar Richtlinien für die Erstellung von psychologischen Befunden und Gutachten. Diese gehen aber nicht auf die Besonderheiten bei der Begutachtung von Kindern ein.

### Internationaler Vergleich

Die Kinder- und Jugendanwaltschaft Wien erarbeitete ein aus Sicht der Volksanwaltschaft sehr interessantes Konzept, in dem genaue Kriterien zur Einvernahme von Kindern und zur Auswahl der Person der oder des Sachverständigen aufgelistet sind. Dieses Konzept basiert auf Erfahrungen aus Holland und der Schweiz, wo ähnliche Modelle seit einiger Zeit erfolgreich angewendet werden. Den wichtigsten Punkt dieses Konzeptes stellt die Befragung der Kinder dar. Diese findet in Form eines altersgemäßen Gesprächs statt und wird von einem interdisziplinären Team gemeinsam ausgewertet.

### Gesundheitsministerium reagiert

Die Volksanwaltschaft empfahl dem Gesundheitsminister, die Richtlinien für Sachverständige um spezielle Kriterien für die Begutachtung von Kindern zu erweitern. Ganz besonders in der strafrechtlichen Begutachtungssituation ist es bedenklich, dass sich Sachverständige an keinem spezifischen, für diese Fragestellung speziell entwickelten Standard orientieren müssen. Auf Anregung der Volksanwaltschaft werden die über zehn Jahre alten Richtlinien nun überarbeitet. Der Gesundheitsminister richtete eine Experten-Gruppe ein. Im Frühling 2010 sollen die Richtlinien für die Erstellung von psychologischen Befunden und Gutachten veröffentlicht werden.

### Modellprojekt in der Justiz

Basierend auf einer Anfrage der Volksanwaltschaft möchte nun auch die Justizministerin ausloten, ob das Konzept der Kinder- und Jugendanwaltschaft Wien in einem Modellprojekt in der Justiz umgesetzt werden kann.

## ENDLICH ENTSCHÄDIGUNG FÜR ÖSTERREICHISCHE CONTERGAN-OPFER

Vor mehr als 51 Jahren brachte das deutsche Pharmaunternehmen Grünenthal das Schlafmittel „Contergan“ auf den Markt und bewarb die Verträglichkeit besonders auch für Schwangere. In Österreich wurde das Medikament „Softenon“ 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. Bislang erhielten die österreichischen Opfer von der Republik keinerlei Entschädigung.

**Der Contergan-Skandal**

Nach jahrelangen Bemühungen konnte die Volksanwaltschaft nun erreichen, dass die österreichischen Opfer des Contergan-Skandals endlich eine Wiedergutmachung erhalten. Das Bundesministerium für Gesundheit kündigte an, 2010 rund 2,8 Mio. EUR bereitzustellen. So soll der mit den behinderungsbedingten Spätfolgen verbundene Mehraufwand finanziell etwas abgefedert werden. Insgesamt haben sich bisher rund 40 Menschen gemeldet, die fünf Jahrzehnte nach dem Contergan-Skandal hoffen, dass ihre Existenzängste nun endlich rasch abgebaut werden können.

**Ministerium kündigt  
endlich Lösung an**

Auch in Deutschland konnte ein Erfolg verbucht werden: Die Bemühungen der Volksanwaltschaft und zahlreicher Selbsthilfegruppen führten zu einer Gesetzesänderung. Noch nicht anerkannte österreichische Opfer können bis Ende 2010 einen Antrag auf Ausbezahlung einer Rente und einer Entschädigung an die deutsche Conterganstiftung stellen.

**Deutsche Entschädigung  
nun einfacher**

## ARBEITSUNFÄLLE: OPFER KOMMEN NICHT IMMER ZU IHREM RECHT

Seit 1990 gibt es im Leistungskatalog der gesetzlichen Unfallversicherung die so genannte Integritätsabgeltung. Dabei handelt es sich um eine einmalige Zahlung nach Arbeitsunfällen, bei denen Arbeitnehmervorschriften massiv missachtet wurden und die Unfallopfer schwer verletzt und dauerhaft beeinträchtigt wurden. Die Zahlung erfolgt zusätzlich zur Versehrtenrente, weil Schmerzensgeldansprüche gegen die Arbeitgeberin oder den Arbeitgeber und leitende Angestellte wegen des Dienstgeberhaftungsprivilegs nicht durchgesetzt werden können. In der Praxis zeigt sich allerdings schon seit Jahren, dass diese für Härtefälle geschaffene Regelung kaum zum Tragen kommt. Bei jährlich rund 150.000 Arbeitsunfällen wurde sie in den letzten Jahren ganze acht Mal von der Allgemeinen Unfallversicherungsanstalt (AUVA) angewendet.

**Härteregelung ist  
totes Recht**

<b>Beispielhafter Fall</b>	Ein 20-jähriger Elektroenergie Techniker geriet auf einer Baustelle unverschuldet mit einer 6.000-Volt-Starkstromleitung in Berührung. Er überlebte, musste aber zahlreiche Operationen durchstehen und blieb am ganzen Körper entstellt. An der rechten Hand verlor er Daumen und Mittelfinger; der amputierte Ringfinger der linken Hand dient ihm als Daumenersatz. Die linke Hand ist noch schlimmer betroffen und seit dem Unfall ohne Funktion. Der Baustellenleiter wurde im Strafverfahren verurteilt, da insgesamt sieben Sicherheitsvorschriften nicht eingehalten worden waren. Die AUVA erkannte Herrn N.N. eine Versehrtenrente zu, lehnte aber den Antrag auf Zuerkennung einer einmaligen Integritätsabgeltung ab. Sie argumentierte, dass eine Verkettung unglücklicher Umstände den Unfall verursacht hätte und keine grobe Fahrlässigkeit im Spiel gewesen war.
<b>Gründe für restriktive Anwendung</b>	Derzeit wird die Situation von Unfallopfern bei der Entscheidung über eine Integritätsabfindung völlig ausgeblendet, obwohl diese einmalige Zahlung eigentlich einen gewissen Ausgleich für körperliche Schmerzen und seelisches Leid bieten soll. Die einmalige Abgeltung wird nur gewährt, wenn bei dem Arbeitsunfall Arbeitnehmersvorschriften grob fahrlässig außer Acht gelassen wurden. Die Betrachtung konzentriert sich damit allein auf die Sphäre der Person, die für die Einhaltung der Sicherheitsvorschriften verantwortlich ist. Auch die Judikatur trägt wesentlich dazu bei, dass die Integritätsabgeltung in der Praxis totes Recht ist. Die Gerichte haben den Begriff der „groben Fahrlässigkeit“, der Voraussetzung für eine Integritätsabgeltung ist, bisher sehr restriktiv interpretiert. So muss eine ungewöhnliche und auffallende Vernachlässigung der Sorgfaltspflicht vorliegen.
<b>Gesetzesänderung notwendig</b>	Die Volksanwaltschaft tritt daher für eine Novellierung der Härteregelung ein, die sich stärker als bisher auch an der individuellen Situation der Unfallopfer orientieren sollte.

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

### **SCHWERPUNKTE DER PRÜFTÄTIGKEIT**

#### **Trends im Bereich innere Sicherheit**

Im Berichtsjahr wurden 474 Beschwerdefälle an die Volksanwaltschaft herangetragen. Im Vergleich zum Vorjahr ist das Beschwerdeaufkommen um 9 % zurückgegangen. Der größte Teil der Beschwerden betraf wiederum das Fremden- und Asylrecht (59 %), gefolgt von Beschwerden über die Polizei (26 %). Der Anstieg fremden- und asylrechtlicher Beschwerden setzte sich auch in diesem Berichtsjahr fort, insgesamt wurden 248 Anliegen an die Volksanwaltschaft herangetragen. Davon betrafen 42 % das Niederlassungs- und Aufenthaltsgesetz (NAG), 29 % das Fremdenpolizeigesetz 2005 (FPG) und 29 % das Asylgesetz 2005.

Beschwerden betrafen nicht ausschließlich das Bundesministerium für Inneres und diesem unterstellte Behörden. Ein Drittel der Beschwerdefälle betraf den Asylgerichtshof bzw. den Unabhängigen Bundesasylsenat. Betroffene beanstandeten die lange Dauer ihrer Berufungsverfahren, wobei der Asylgerichtshof in der Regel schon zuvor beim Unabhängigen Bundesasylsenat lang anhängige Berufungsverfahren übernommen hat.

**Beschwerden über den  
Asylgerichtshof**

### **Sprechtage im Polizeianhaltezentrum**

Auch 2009 wurden Sprechtage in Polizeianhaltezentren durchgeführt, so im Februar 2009 im Polizeianhaltezentrum Rossauer Kaserne in Wien. Vor allem asyl- und fremdenrechtliche Anliegen standen im Vordergrund. Auch konnte das Polizeianhaltezentrum Hernalser Gürtel im März 2009 besichtigt werden. Der für das Erdgeschoß vorgesehene „offene Vollzug“ wurde im Lauf des Jahres 2009 baulich umgesetzt. Die Unterbringung der Schubhäftlinge sollte damit erträglicher gestaltet werden.

Auch über Entscheidungen des Asylgerichtshofes langten Beschwerden bei der Volksanwaltschaft ein, die von dieser allerdings inhaltlich nicht überprüft werden können. Einige Beschwerden betrafen unzureichende Entscheidungen des Asylgerichtshofes über Fristsetzungsanträge. In diesem Zusammenhang war zum Zeitpunkt der Erstellung des Berichtes noch offen, ob es sich bei Entscheidungen des Präsidenten des Asylgerichtshofes über Fristsetzungsanträge um Akte der Justizverwaltung oder der unabhängigen Rechtsprechung handelt. Ein diesbezügliches Verfahren beim Verfassungsgerichtshof ist anhängig.

## **FREMDENPOLIZEI IGNORIERT ERMITTLUNGSFRIST BEI AUFENTHALTSEHEN**

Bei begründetem Verdacht hinsichtlich einer Aufenthaltsehe wird die Fremdenpolizei tätig. Sie muss die Aufenthaltsbehörde binnen drei Monaten von ihren Ermittlungsergebnissen informieren. Unverhältnismäßige Verzögerungen im Aufenthaltstitelverfahren sollen so vermieden werden. Bereits 2008 wies die Volksanwaltschaft darauf hin, dass die fremdenpolizeilichen Behörden diese Ermittlungsfrist von drei Monaten nicht einhalten. Auch in diesem Berichtsjahr beschwerten sich Betroffene über die lange Dauer ihrer Aufenthaltstitelverfahren. Die langen Ermittlungen der Fremdenpolizei wegen des Verdachtes einer Aufenthaltsehe waren dabei oftmals ausschlaggebend.

**Gesetzliche Ermittlungsfrist**

In einem Wiener Fall stellte die Volksanwaltschaft fest, dass die Fremdenpolizei sieben Monate wegen Aufenthaltsehe ermittelte. Die Magistrats-

**Fremdenpolizei schickt  
Akt nicht zurück**

abteilung 35 hätte nach Ablauf der 3-Monats-Frist das Aufenthaltstilverfahren fortführen müssen. Die Behörde rechtfertigte sich, dass dies nicht möglich war, da die Fremdenpolizei weitere Erhebungen durchführen wollte und den Akt nicht zurückgeschickt hatte. Das Bundesministerium für Inneres wiederum vertrat die Ansicht, dass die gesetzliche Bestimmung keine Verpflichtung zur Aktenrücksendung enthält. Ohne Aktenrücksendung kann jedoch die Aufenthaltsbehörde de facto das Verfahren nicht fortführen, das Vorgehen des Innenministeriums ist daher kritikwürdig.

### Ein Fall aus der Praxis

Frau N.N. beantragte bei der Wiener Magistratsabteilung 35 einen Aufenthaltstitel Familienangehöriger. Die Bundespolizeidirektion Wien überprüfte in der Folge das mögliche Vorliegen einer Aufenthaltsehe und benötigte dabei für zwei Verfahrensschritte über zehn Monate, aus Sicht der Volksanwaltschaft eine ausgesprochen bürgerunfreundliche Vorgangsweise. Das Aufenthaltstilverfahren wurde letztlich positiv abgeschlossen.

#### Ermittlungsfrist nun sogar verlängert

Trotz dieser Probleme in der Praxis wurde diese Ermittlungsfrist durch die Novelle des Fremdengesetzes mit Anfang 2010 sogar auf fünf Monate ausgedehnt. Diese Ausweitung geht nur zulasten der Aufenthaltstitelwerberinnen und -werber, da sich das Problem der Aktenübermittlung nun eventuell nicht nach drei Monaten, sondern erst nach fünf Monaten stellt. Die Volksanwaltschaft konnte erreichen, dass das Bundesministerium für Inneres einen ergänzenden Erlass erarbeitet. Die Fremdenpolizei wird darin auf die gesetzliche Ermittlungsfrist hingewiesen und angewiesen, die Originalakten nach spätestens fünf Monaten an die Aufenthaltsbehörde zurückzuschicken.

## ENDLICH NEUREGELUNG DER HUMANITÄREN AUFENTHALTSTITEL

#### Endlich Lösung für einige Fälle

Mit 1. April 2009 trat eine Novelle zum Niederlassungs- und Aufenthaltsgesetz in Kraft, die vor allem zu Änderungen bei der Erteilung humanitärer Aufenthaltstitel geführt hat. Einige von der Volksanwaltschaft seit längerem verfolgte Fälle konnten so endlich gelöst werden.

#### Aufenthaltstitel nach mehr als zwei Jahren

In einem Beschwerdefall konnte die Volksanwaltschaft abschließend eine Lösung erreichen. Eine Frau, die seit zehn Jahren in Österreich lebt, musste wegen behördlicher Abstimmungsprobleme jahrelang auf eine Entscheidung warten. „Anträge“ auf humanitäre Aufenthaltstitel wurden gestellt, die Akten wurden zwischen dem Magistrat Salzburg und dem Amt der Salzburger Landesregierung ohne brauchbares Ergebnis und ohne erkennbare

behördliche Ermittlungstätigkeit hin und her geschickt. Offenbar mangelte es einerseits an konsequenten Vorgaben des Amtes der Salzburger Landesregierung, andererseits war auch nicht klar, was das Magistrat Salzburg nach Zurücksendung der Akten in Zeiträumen von mehreren Monaten unternommen hatte. Mit Inkrafttreten der neuen Rechtslage am 1. April 2009 erteilte das Magistrat Salzburg im Oktober 2009 der Beschwerdeführerin und ihrem Sohn endlich die Aufenthaltstitel.

Eine seit Jänner 2002 in Österreich lebende mazedonische Familie brachte im Juni 2007 „Anträge“ auf Erteilung von Niederlassungsbewilligungen aus humanitären Gründen ein. Erst im Juni 2008 erreichte der Akt von der zuständigen Bezirkshauptmannschaft Mödling das Innenministerium, wo er wegen Nichteinhaltung von Vorgaben umgehend retourniert wurde. Eine neuerliche Vorlage erfolgte im Dezember 2008, auch diesmal entsprach die Vorgangsweise nicht den Vorgaben und die Akten wurden zurückgeschickt. Die in weiterer Folge im Februar 2009 zum dritten Mal vorgelegten Verwaltungsakten musste das Bundesministerium für Inneres wegen Inkrafttreten der neuen Rechtslage mit 1. April 2009 retournieren. Eine Ausfolgung der Aufenthaltstitel sei laut Bundesministerium für Inneres in dem kurzen Zeitraum insbesondere wegen der Produktion der Aufenthaltskarten nicht mehr möglich gewesen. Die Bezirkshauptmannschaft Mödling erteilte die Niederlassungsbewilligungen letztlich im Juli 2009.

**Ministerium schickt Akten drei Mal zurück**

## PROBLEME IM BEREICH STAATSBÜRGERSCHAFT

Eine Novelle des Staatsbürgerschaftsgesetzes, die mit Anfang 2010 in Kraft trat, setzt einige Anregungen der Volksanwaltschaft um. Eine neue Bestimmung betrifft Ehepartner von Bediensteten inländischer Gebietskörperschaften bzw. inländischer Körperschaften öffentlichen Rechts, deren Dienstort im Ausland liegt. Sie können ohne Niederlassung in Österreich nach Erfüllung der sonstigen Voraussetzungen die österreichische Staatsbürgerschaft erwerben. Ausdrücklich ist weiters, dass Personen, die kraft Abstammung nur vermeintlich die österreichische Staatsbürgerschaft hatten, problemlos rückwirkend mit der Geburt die Staatsbürgerschaft erwerben können.

**Anregung umgesetzt**

Wie einige Prüfverfahren im letzten Jahr zeigten, führt das Fehlen eines behördlichen Ermessensspielraumes bei Einbürgerungen zu sozialen Härten. Frau N.N. lebt seit 25 Jahren in Österreich, 2002 gebar sie ein uneheliches Kind und wurde im Jahr 2005 eingebürgert. Leider versäumte sie, für ihren Sohn einen Antrag auf Erstreckung der Einbürgerung zu stellen. Frau N.N. ist nun österreichische Staatsbürgerin, ihr Sohn hingegen nicht. In den folgenden Jahren verschlechterte sich ihre Einkommenssituation. Das Volksschulkind verfügt über keine Einkünfte oder Unterhaltsansprüche, es wird daher in absehbarer Zeit nicht österreichischer Staatsbürger werden kön-

**Fehlender Ermessensspielraum**

nen. Dieser Fall zeigt: Menschen, die die vorgeschriebenen Richtsätze nicht erfüllen, haben keine Chance auf Verleihung der Staatsbürgerschaft. Die Volksanwaltschaft empfiehlt daher eine Änderung des Staatsbürgerschaftsgesetzes, um den zuständigen Behörden ausreichend Ermessensspielraum zu geben. Dies würde ermöglichen, im Einzelfall unverschuldet in eine finanzielle Notlage geratenen Personen die Staatsbürgerschaft zu verleihen.

### Offene Problemstellen

Eine bereits seit 1984 (!) von der Volksanwaltschaft immer wieder erhobene Forderung blieb leider wieder unberücksichtigt. Die Einführung eines Sondererwerbstatbestandes für Personen, die über längere Zeit als österreichische Staatsbürgerinnen und Staatsbürger angesehen worden sind und bei denen keine Erschleichungsabsicht zu vermuten war, wurde bedauerlicherweise nach wie vor nicht umgesetzt.

## GROSSE HÜRDEN BEI BESUCHSVISA

### Strenge Maßstäbe

Mehrmals beschwerten sich Personen, die im Ausland lebende Angehörige auf Besuch nach Österreich einladen wollten, bei der Volksanwaltschaft wegen der Nichterteilung eines Besuchsvisums. Diverse Prüfverfahren zeigten, dass es oftmals genauso schwierig sein kann, ein Besuchsvisum zu erhalten, wie einen Aufenthaltstitel. Das Erfordernis ausreichender finanzieller Mittel wird zu streng ausgelegt. Der Versagungsgrund der nicht gesicherten Wiederausreise wird pauschal und ohne konkrete Begründung angewandt. Besonders jüngere Menschen, die in keiner Partnerschaft leben und insbesondere noch keine Kinder haben, haben so geringe Chancen, ein Visum zu erhalten.

### 1.000 km Anreise für Antrag

Ein Österreicher wollte zwei Verwandte seiner mongolischen Ehegattin einladen. Zur Antragstellung mussten die beiden Frauen extra zur Österreichischen Botschaft in Peking reisen, da Österreich in Ulan Bator keine Vertretungsbehörde eingerichtet hat. Niemand erklärte den Antragstellerinnen, dass sie die Visa auch bei der Vertretungsbehörde der Bundesrepublik Deutschland in Ulan Bator hätten beantragen können. Aufgrund des Prüfverfahrens der Volksanwaltschaft wurde auf der Homepage des Bundesministeriums für europäische und internationale Angelegenheiten nun ein entsprechender Verweis eingerichtet.

### Behörde sieht Wiederausreise gefährdet

Für einen Österreicher türkischer Abstammung war es nicht möglich, für seine in der Türkei lebende Mutter ein Visum zu bekommen. Der Einladende legte eine tragfähige Verpflichtungserklärung und ein gebuchtes Hin-

und Rückreiseflightticket vor. Seine beiden Töchter leben in der Türkei, auch Wohnungs- und Landbesitz sind dort vorhanden. Trotzdem lehnte die Österreichische Botschaft Ankara die Erteilung des Visums mangels gesicherter Wiederausreise ab.

Eine Österreicherin wollte einen Bekannten aus Jordanien einladen. Bei der Berechnung, ob der Lebensunterhalt der Gastgeberin und des Eingeladenen ausreichend ist, legte die Österreichische Botschaft Amman gleich strenge Maßstäbe wie bei der Erteilung eines Aufenthaltstitels an. Auch das relativ junge Alter und die mangelnde Verwurzelung des Antragstellers im Heimatstaat wurden als Gründe dafür genannt, dass ein Visum nicht erteilt wurde. Dem Akt war aber zu entnehmen, dass der Antragsteller ein ortsübliches, vom Arbeitgeber bestätigtes Einkommen hatte. Bei diesem wie auch anderen Fällen vertrat das Bundesministerium für Inneres die Meinung, dass die Entscheidungen der Vertretungsbehörden vor Ort nachvollziehbar waren.

**Zu niedriger  
Lebensunterhalt?**

## MISSWIRTSCHAFT IN DER PERSONALVERWALTUNG DER WIENER POLIZEI

Ein Exekutivbediensteter der Bundespolizeidirektion Wien stellte einen Antrag auf Herabsetzung der Wochendienstzeit auf 30 Stunden. Das Bundesministerium für Inneres lehnte seinen Antrag in zwei Instanzen wegen „wichtiger dienstlicher Interessen“ ab. Aus Anlass dieses Prüfverfahrens beschäftigte sich die Volksanwaltschaft detailliert mit der Personalverwaltung der Wiener Polizei und musste, ähnlich wie bereits der Rechnungshof, eklatante Mängel feststellen. Unübersichtliche Dienstzuteilungen und anderweitige Verwendungen von Polizistinnen und Polizisten der Bundespolizeidirektion Wien verschärfen die ohnehin prekäre Personalsituation.

**Einzelfall zeigt  
strukturelles Problem**

### Ministerium bestätigt Personalnot

In seiner Stellungnahme gab das Ministerium an, dass zum Zeitpunkt des Antrages im Landespolizeikommando Wien 600 Bedienstete weniger tätig waren, als es der Stellenplan vorsieht. Kurzfristig wirksame Maßnahmen wie Versetzungen oder Dienstzuteilungen könnten diese Differenz nicht wettmachen. Verstärkte Rekrutierungsmaßnahmen würden aufgrund der aufwändigen Aufnahmeverfahren sowie der vielfältigen Ausbildung längere Zeit in Anspruch nehmen. Diese Begründung widerspricht der Judikatur des Verwaltungsgerichtshofes. Dieser betont, dass die Personalverwaltung für eine im Interesse des Dienstbetriebes optimale Verteilung der Planstellen Sorge zu tragen hat.

**Rechnungshof-Kritik  
untermauert**

Schon der Rechnungshof hat in einer „Follow-up-Überprüfung“ 2008 im Bereich der Bundespolizeidirektion Wien Mängel im Umgang mit Personalressourcen festgestellt, nicht einmal die vom Bundesministerium für Inneres selbst anerkannten Mängel waren behoben worden. Die Volksanwaltschaft musste im Rahmen ihrer Prüftätigkeit nach wie vor bestehende gravierende Fehlleistungen in der Personalverwaltung der Wiener Polizei feststellen. So gibt es trotz Personalengpässen zahlreiche Dienstzuteilungen von der Bundespolizeidirektion Wien.

**Ministerium uneinsichtig**

Zu diesem Thema konnte das Innenministerium leider keine substantziellen Erklärungen liefern. Es bleibt daher im Dunklen, weshalb es beispielsweise nötig ist, dem Bundeskriminalamt 80 Bedienstete zuzuteilen. Die vom Bundesministerium für Inneres verwendeten Floskeln „Abdeckung erforderlicher temporärer Personalspitzen“ oder „Flexibilität des Personaleinsatzes zur Entgegenwirkung bei auftretenden Kriminalitätstrends“ sind nicht ausreichend. Angesichts der Fehlleistungen in der Personalplanung kann von der vom Verwaltungsgerichtshof geforderten optimalen Verteilung der Planstellen in weiten Bereichen der Bundespolizeidirektion Wien keine Rede sein.

**JUSTIZ (VOLKSANWÄLTIN DR. GERTRUDE BRINEK)****KONTROLLE DER STAATSANWALTSCHAFTEN****Zuständigkeit der  
Volksanwaltschaft**

Die Volksanwaltschaft kontrolliert die Justizverwaltung, die Tätigkeit der Staatsanwaltschaften, den Strafvollzug und prüft, ob Verfahrensverzögerungen gegeben sind. Ein großer Teil der Vorsprachen und Schreiben bezog sich allerdings – wie auch in den Vorjahren – auf Akte der unabhängigen Rechtsprechung.

**Verjährung nach  
langsamen Ermittlungen**

Frau N.N. hatte im Dezember 2007 einen Autounfall, bei dem sie verletzt wurde. Als nach einem Jahr die Verjährung eintrat und die Staatsanwaltschaft die Ermittlungen einstellte, wandte sich das Unfallopfer an die Volksanwaltschaft. Der verdächtige Unfalllenker war an einer Wohnadresse im Ausland gemeldet. Eine Einvernahme war daher nur auf dem Rechtshilfewege möglich. Im Rechtshilfeansuchen an die slowakischen Behörden wies die Staatsanwaltschaft Wien nicht auf die Verjährung hin. Als sich die Verjährungsfrist näherte, urgierte sie die Unterstützung auch nicht. Das zweite Gewaltschutzgesetz 2009 bringt hier nun eine Besserstellung, sodass in ähnlich gelagerten Fällen keine Verjährung mehr eintreten kann.

**Einhalten der  
Geschäftsverteilung**

Die Volksanwaltschaft beschäftigte sich aus Anlass eines Prüfverfahrens mit der Handhabung der Geschäftsverteilung in den Staatsanwaltschaften. Ein für Wirtschaftsstrafsachen zuständiger Wiener Staatsanwalt hatte in einem

Strafverfahren Entscheidungen getroffen, obwohl er nach der geltenden Geschäftsverteilung nicht dafür zuständig war. Das Verfahren war ihm vom Leiter der Staatsanwaltschaft Wien auch nicht übertragen worden. In der Staatsanwaltschaft gibt es keine verbindliche Definition des Begriffes „Wirtschaftsstrafsachen“. Das von der Volksanwaltschaft überprüfte Verfahren fiel aber ganz offenkundig nicht unter diesen Begriff. Es gibt keinen Rechtsanspruch auf Behandlung einer Strafsache durch einen bestimmten Staatsanwalt. Es darf aber auch kein Zweifel an dessen Objektivität aufkommen. Es muss sichergestellt werden, dass Staatsanwälte Strafverfahren nicht entgegen der Geschäftsverteilung an sich ziehen. Die Staatsanwaltschaft Wien setzte in diesem Fall angemessene disziplinar- und dienstrechtliche Schritte.

Der Motorradfahrer Herr N.N. wurde bei einem Unfall mit einem Pkw verletzt. Der Unfallgegner beging Fahrerflucht, laut Zeugenangaben handelte es sich dabei um ein Fahrzeug mit polnischem Kennzeichen. Trotz dieser Information gab die Staatsanwaltschaft Wien nach drei Monaten bekannt, dass der Fahrzeuglenker noch nicht ausgeforscht sei. Das Prüfverfahren der Volksanwaltschaft bestätigte, dass nach der Anzeige keine weiteren Ermittlungen erfolgt waren. Die Staatsanwaltschaft Wien hatte kein Rechtshilfeersuchen an ihre polnischen Kolleginnen und Kollegen gerichtet, weil sie in der Vergangenheit damit wenig zufrieden stellende Erfahrungen gemacht hatte. Es ist inakzeptabel, dass eine Behörde untätig bleibt, weil sie Ermittlungen bereits im Vorhinein als erfolglos einstuft. Auch in Polen existiert ein zentrales Kraftfahrzeugregister und die Volksanwaltschaft konnte so erreichen, dass die Staatsanwaltschaft im Rahmen eines Rechtshilfeersuchens doch eine Lenkererhebung durchführte. Nur so kann der flüchtige Unfalllenker eventuell noch ausgeforscht werden.

**Ermittlungen nur bei  
Aussicht auf Erfolg?**

## **SACHWALTERSCHAFT: DRINGEND NEUE KONZEPTE NOTWENDIG**

In ihrer täglichen Arbeit ist die Volksanwaltschaft vermehrt mit den Herausforderungen des Älterwerdens konfrontiert: Viele Menschen sind im Alter zwar voll handlungsfähig, benötigen und suchen in einzelnen Fragen und Lebensbereichen aber Hilfe und Unterstützung. Komplexe Rechtsgeschäfte und deren Auswirkungen verunsichern oftmals ältere Menschen. Im Alltag stellen auch Behördenwege oder Entscheidungen rund um Pflege und Betreuung eine große Herausforderung dar. Die gesellschaftliche Entwicklung der letzten Jahrzehnte hat mit dazu beigetragen, dass sich ältere Menschen in ihren persönlichen Lebensumständen oft allein gelassen fühlen und sich an die Volksanwaltschaft wenden. Unter anderem veränderte Familienkonstellationen haben so zu einem Anstieg der Einpersonenhaushalte bei Seniorinnen und Senioren geführt. Obwohl immer mehr Pensionistinnen und Pensionisten bis ins hohe Alter aktiv sind, sind der rasche technische Wan-

**Herausforderungen  
des Älterwerdens**

del und der komplexe Alltag für viele problematisch. Die Folge ist häufig gesellschaftliche Isolation.

### Sachwalterrecht entspricht nicht Realität

Obwohl ältere Personen Unterstützung bei der Bewältigung ihres Alltages brauchen, bleibt deren Bedürfnis nach Selbstständigkeit dabei weiter aufrecht. Betroffene und deren Angehörige wehren sich oft gegen eine juristische und soziale Entmündigung. Sie erwarten vielmehr Hilfe und Unterstützung bei konkreten Entscheidungen. Trotzdem steht in Österreich am Ende dieser Lebenswege meist die Geschäftsunfähigkeit und Besachwalterung. Somit wird das derzeit geltende Sachwalterrecht der Realität nicht mehr gerecht.

#### Prüfeschwerpunkt Sachwalterrecht

Wie folgende Daten zeigen, sind immer mehr Menschen in Österreich von einer Besachwalterung betroffen: Die Zahl der Sachwalterschaften hat sich in den letzten Jahren von rund 20.000 Menschen auf heute 50.000 erhöht. Entsprechend häufig wenden sich Betroffene oder deren Angehörige an die Volksanwaltschaft. Nahezu 10 % aller Beschwerden im Justizbereich betreffen 2009 Sachwalterschaftsverfahren. Vielfach wenden sich Betroffene an die Volksanwaltschaft, weil sie eine Sachwalterschaft für überhaupt nicht oder teilweise nicht erforderlich halten. In Einzelfällen sind ihnen nahe Angehörige als Sachwalterinnen oder Sachwalter lieber als familienfremde Personen. Vielfach wird der Kontakt zur Sachwalterin oder zum Sachwalter als nicht ausreichend empfunden. So findet beispielsweise der persönliche Kontakt nicht wie gesetzlich vorgesehen einmal im Monat statt. Häufig haben Personen den Eindruck, in ihren Bedürfnissen von ihrer Sachwalterin oder ihrem Sachwalter nicht ausreichend ernst genommen zu werden. Besachwalterte Personen beschwerten sich, weil sie nicht ausreichend Geldmittel zur Verfügung haben, um sich mit Essen, Kleidung und Pflegemaßnahmen zu versorgen. Oftmals treten auch Familienangehörige an die Volksanwaltschaft heran, wenn sie entgegen dem Gerichtsbeschluss selbst die Sachwalterschaft übernehmen wollen. Bisweilen resultiert der Gerichtsbeschluss offensichtlich aber gerade aus familieninternen Konflikten. Dies ist dann der Fall, wenn finanzielle Eigeninteressen vermutet werden.

#### Ganzheitliches Unterstützungskonzept fehlt

Für ältere Menschen existiert kein ganzheitliches Unterstützungskonzept, das neben der Hilfe in rein juristischen Belangen auch relevante medizinische und soziale Aspekte des Alterns abdeckt. Für Volksanwältin Dr. Brinek ist daher die Erarbeitung eines grundlegend neuen Konzeptes für eine zeitgemäße „Alterswohlfahrt“ notwendig. Die zukünftige demografische Entwicklung Österreichs macht diese Reformdiskussion besonders dringlich. Sind derzeit 23 % der Bevölkerung 60 Jahre oder älter, so werden es ab

2030 mehr als 30 % sein. In 20 Jahren wird so jede neunte Pensionistin oder jeder neunte Pensionist über 75 Jahre alt sein (Quelle: Statistik Austria).

Die Volksanwaltschaft sieht es als ihre Aufgabe an, ihre in der Praxis gewonnenen Erfahrungen und Erkenntnisse in diesen notwendigen Diskussions- und Reformprozess einzubringen. Um die Rahmenbedingungen für ein möglichst selbstbestimmtes Leben im Alter aus politischer und wissenschaftlicher Sicht näher zu beleuchten, lud Volksanwältin Dr. Brinek im November 2009 zu einer ersten Enquete ein. Expertinnen und Experten aus der Wissenschaft, der Justiz und aus dem NGO-Bereich debattierten über den steigenden Bedarf an Hilfe und die Verbesserung der bestehenden institutionellen Angebote. Aufgrund des großen Interesses an der Veranstaltung und der regen Diskussion der Teilnehmerinnen und Teilnehmer wird die Volksanwaltschaft die Beiträge in einer Publikation zusammenfassen. Weitere Veranstaltungen zu dem Thema sollen folgen.

**Volksanwaltschaft  
bringt sich ein**

## REFORM DES UNTERHALTSVORSCHUSSES LÖST NICHT ALLE PROBLEME

In bestimmten Fällen kann das Gericht für den Kindesunterhalt einen Unterhaltsvorschuss gewähren. Pro Jahr unterstützt der Bund so ca. 45.500 Kinder mit rund 103,6 Mio. EUR. Auch aufgrund jahrelanger Kritik der Volksanwaltschaft erarbeitete das Bundesministerium für Justiz eine Gesetzesänderung. Diese trat mit 1. Jänner 2010 in Kraft. Durch die neue Rechtslage kommt es zu einer gewissen Beschleunigung der Verfahren. Das unterhaltsberechtigten Kind muss nicht mehr abwarten, bis die Exekution beim säumigen Elternteil erfolglos abgeschlossen wird. Der Antrag auf Unterhaltsvorschuss kann gleichzeitig mit der Einleitung des Exekutionsverfahrens gestellt werden.

**45.500 Kinder betroffen**

### Reform beseitigt Probleme nur teilweise

Diese Kinder bzw. die betroffenen allein erziehenden Mütter und Väter sind auf regelmäßige Unterhaltsleistungen angewiesen. Leider beseitigen die gesetzlichen Verbesserungen das grundlegende Problem weiterhin nicht. Die Unterhaltsvorschüsse bleiben strikt an einen rechtskräftigen Unterhaltstitel gekoppelt. Die Volksanwaltschaft tritt hingegen dafür ein, fixe und altersmäßig gestaffelte Unterhaltsvorschussleistungen einzuführen. Bei einer Schulausbildung sollte der Unterhaltsvorschuss bis zur Vollendung des 19. Lebensjahres ausbezahlt werden. Die Kosten von rund 11 Mio. EUR würden den Ausbildungsabschluss der betroffenen Jugendlichen absichern.

**Bedenkliche  
Rückforderungspraxis**

Beziehen Personen zu Unrecht einen Unterhaltsvorschuss, fordern die Behörden diese Beträge zurück. Dagegen hat die Volksanwaltschaft selbstverständlich keine Einwände. Bedenklich ist dabei aber die Vorgangsweise, wie folgender Fall zeigt: Frau N.N. bezog für ihre minderjährige Tochter teilweise zu Unrecht Unterhaltsvorschüsse. Der Oberste Gerichtshof entschied, dass sie mehr als 5.000 EUR zurückzahlen muss. Noch bevor das Urteil rechtskräftig wurde, erhielt Frau N.N. schon eine Zahlungsaufforderung des Oberlandesgerichtes Wien. Zu Unrecht bezogene Leistungen müssen selbstverständlich an den Staat zurückgezahlt werden. Trotzdem hat der Bund mit der Rückforderung zu warten, bis die gerichtliche Entscheidung rechtskräftig ist. Die Bürgerinnen und Bürger, die während der Rechtsmittelfrist über einen Rekurs entscheiden müssen, werden durch die verfrühte Zahlungsaufforderung unnötig unter Druck gesetzt.

**BMJ lehnt Änderung ab**

Das Justizministerium lehnte eine entsprechende Anregung der Volksanwaltschaft ab, weil damit ein überdurchschnittlich hoher Verwaltungsaufwand verbunden sei und bisher keine Beschwerden registriert wurden. Die Volksanwaltschaft kann sich dieser Argumentation nicht anschließen und hält ihre Forderung aufrecht. Es mag bisher nur in Einzelfällen zu Problemen gekommen sein. Das kann die Behörden aber nicht davon entbinden, korrekt vorzugehen.

## PRÜFSCHWERPUNKT SICHERHEIT IM STRAFVOLLZUG

**Vor-Ort-Besichtigungen**

Die Volksanwaltschaft überprüfte im abgelaufenen Jahr 44 Beschwerden und führte im Rahmen von Sprechtagen in den Justizanstalten (JA) Sonnberg, Stein und Garsten Vor-Ort-Besichtigungen durch. Sehr oft zeigten sich über den Einzelfall hinaus strukturelle Probleme im Strafvollzug, die vor allem den Themenkomplex Sicherheit betrafen.

**Herausforderung  
technischer Fortschritt**

Aus der Prüftätigkeit der Volksanwaltschaft wird deutlich, wie stark der Strafvollzug durch den technischen Fortschritt mit neuen Problemstellungen konfrontiert ist. Die Anstaltsleitung kann Insassen, die sich kooperativ verhalten, Vergünstigungen gewähren. Darunter fallen auch technische Geräte wie Computer und DVD-Player. War in der Vergangenheit unerlaubte Korrespondenz nur durch so genannte Kassiber möglich, können Informationen nun verstärkt durch neue Medien wie USB-Sticks und das Internet unerlaubt ausgetauscht werden. Verbotene Gegenstände können auch mit der Computer-Hardware in die Justizanstalten gelangen.

**Manipulierbare  
Plombierungen?**

Die Volksanwaltschaft beschäftigte sich in diesem Zusammenhang mit der Kontrolle von technischen Geräten, die bestimmte Insassen im Rahmen einer Vergünstigung benutzen dürfen. Ein Insasse der JA Stein beschwerte sich,

dass ihm seine Elektrogeräte abgenommen worden waren. Diese hatten unbeschädigte Siegel der Justizanstalt St. Pölten getragen. Das Bundesministerium für Justiz argumentierte, dass in der Vergangenheit Plombierungen manipuliert worden waren. In Anstalten mit erhöhter Sicherheitsstufe finden daher zusätzliche Kontrollen statt. Dies ist für die Volksanwaltschaft prinzipiell zulässig. Allerdings sind die bisher verwendeten Plombierungen für technische Geräte der Insassen offenbar nicht manipulationssicher. Die Volksanwaltschaft empfiehlt daher dem Justizministerium, eine einheitliche manipulationssichere Kennzeichnung zu entwickeln, um den Kontroll- und den damit verbundenen Verwaltungsaufwand zu verringern.

### Mehr Information für Insassen

Generell nehmen viele der Insassen, die sich mit einem Problem an die Volksanwaltschaft wenden, diese als einzige Anlaufstelle für ihre Angelegenheit wahr. Auch bei den Sprechtagen verfestigte sich der Eindruck, dass sich Insassen oft rechtlos und daher auch rechtsschutzlos fühlen. Offenkundig betrachten viele Betroffene die Beschwerde bei der Volksanwaltschaft als das einzige Mittel, Missstände abzustellen. Es ist daher zu begrüßen, dass das Justizministerium auf Initiative der Volksanwaltschaft das „Informationsblatt für Insassen des österreichischen Strafvollzuges“ überarbeitet. In Zukunft werden Insassen so verstärkt über Beschwerdemöglichkeiten und -stellen informiert.

Das Thema Drogen im Strafvollzug gewinnt seit Jahren an Brisanz. Laut Expertinnen und Experten konsumiert ein Drittel bis die Hälfte aller knapp 8.000 Insassen entweder regelmäßig Drogen oder bringt Erfahrungen mit Suchtmittelkonsum in die Haft mit. Drogenkonsum in der Haft gefährdet Insassen wie Wachpersonal und torpediert jede Initiative für drogenfreie Justizanstalten. In diesem Zusammenhang ist ein Projekt der JA Sonnberg hervorzuheben, bei dem Insassen unter der Voraussetzung von regelmäßigen freiwilligen Drogentests Vergünstigungen erhalten. Um solche Initiativen für einen drogenfreien Strafvollzug auch in Zukunft zu ermöglichen, kritisierte Volksanwältin Dr. Brinek 2008 die fehlende gesetzliche Grundlage für Alkohol- und Drogentests in Justizanstalten. Nur so kann der Rechtsstaat effizient gegen Drogenkonsum in der Haft vorgehen und dabei gleichzeitig die Grundrechte der Insassen wahren. Das Justizministerium reagierte auf die Kritik der Volksanwaltschaft und stellte die Suchtmittelkontrolle im Strafvollzug 2009 auf eine gesetzliche Basis.

**Drogentests nun mit gesetzlicher Grundlage**

Eine weitere charakteristische Entwicklung im Strafvollzug ist der Anstieg an Insassen im Maßnahmenvollzug. Wie folgender Einzelfall zeigt, stellen sich dadurch neue Herausforderungen: Ein Insasse der JA Garsten wurde

**Unterbringung im Maßnahmenvollzug**

trotz entsprechender gerichtlicher Verurteilung nicht in der Abteilung für den Maßnahmenvollzug untergebracht. Dies widerspricht klar einem Urteil des Verwaltungsgerichtshofes. Maßnahmenvollzug ist demnach nur in einer Sonderanstalt oder in einer besonderen Abteilung zulässig. Das Bundesministerium für Justiz verwies in der Stellungnahme auf den Platzmangel. Aufgrund der stetig steigenden Anzahl von Maßnahmenuntergebrachten wird eine bestimmte Abteilung nach und nach zu diesem Zweck umstrukturiert. Die Unterbringung des Insassen entsprach nicht den gesetzlichen Vorgaben. Die Volksanwaltschaft stellte daher einen Missstand in der Verwaltung fest. Der Insasse wurde daraufhin in die JA Wien-Mittersteig überstellt.

**JA Stein –  
Ministerium reagiert**

Im Vorjahr hatte die Volksanwaltschaft die Unterbringung der Insassen in der JA Stein kritisiert. In überbelegten Einzelzellen waren die WC-Anlagen baulich nicht getrennt. Das Justizministerium reagierte auf die Kritik der Volksanwaltschaft. Nach einer Gesetzesnovelle sind nun baulich abgetrennte WC-Anlagen für Mehrpersonenzellen vorgeschrieben. Wie der Sprechtag in der JA Garsten 2009 zeigte, gibt es auch in weiteren Justizanstalten ähnliche Mängel. Ebenfalls kritisiert hatte die Volksanwaltschaft die hygienischen Bedingungen in der Anstaltsküche der JA Stein. Dort war es nach starken Regenfällen regelmäßig zu Überflutungen gekommen. Auch hier sind nun Verbesserungen in Sicht. Gespräche zwischen der Anstaltsleitung und der Bundesimmobiliengesellschaft BIG für eine dauerhafte Behebung des Problems laufen.

## **UMWELT (VOLKSANWÄLTIN MAG.<sup>A</sup> TEREZIJA STOISITS)**

### **BESCHWERDEN ÜBER PHOTOVOLTAIK-FÖRDERUNG**

**Überlasteter Server**

Das Interesse an der vom 4.8.2009 bis 30.11.2009 laufenden Förderungsaktion „Photovoltaik-Anlagen 2009“ des Klima- und Energiefonds war enorm. Bereits am ersten Tag wurden mehr als 6.000 Anträge elektronisch erfasst. Einige Antragstellerinnen und Antragsteller beschwerten sich bei der Volksanwaltschaft, dass es am ersten Tag der Förderungsaktion oft mehrere Stunden dauerte, bis der Antrag auf Förderung online abgeschickt werden konnte. Es entstand dadurch der Eindruck, die Förderungen seien nicht ordnungsgemäß oder zumindest nicht nachvollziehbar vergeben worden.

**Reaktion des Klima-  
und Energiefonds**

In seiner Stellungnahme betonte der Klima- und Energiefonds, dass das IT-System ganz bewusst mit einem Überlastungsschutz ausgerüstet ist, um auch bei großer Nachfrage eine störungsfreie Bearbeitung zu ermöglichen. Allerdings wird dadurch die mögliche Anzahl von gleichzeitigen Zugriffen begrenzt. Da in den ersten Sekunden nach Freischaltung der Online-Einreichung 5.000 Personen auf den Server zugreifen wollten, war eine gleichzei-

tige Behandlung dieser großen Menge von Anträgen nicht möglich. Trotzdem seien die Förderungsansuchen nach dem Zeitpunkt ihres Einlangens abgearbeitet worden. Trotz Verdoppelung der Fördersumme von 18 Mio. EUR im Vergleich zu 2008 konnte eine große Anzahl der Ansuchen aus dem zur Verfügung stehenden Budget nicht gefördert werden.

In der Stellungnahme wurde eine noch ausstehende allgemeine Evaluierung angekündigt. Gleichzeitig wurden bereits implementierte Verbesserungen hervorgehoben: So wurden die Fördermittel 2009 erstmals nach einem Bundesländerschlüssel aufgeteilt, wodurch trotz des „first come, first served“-Prinzips eine gerechte Verteilung der Subventionen zwischen den einzelnen Bundesländern sichergestellt werden konnte.

**Verbesserungen im Vergleich zu 2008**

Die Volksanwaltschaft stellte im Prüfverfahren keinen Missstand in der Verwaltung fest, spricht sich aber dafür aus, das Vergabeverfahren für Photovoltaik-Anlagen benutzerfreundlicher zu gestalten. Auch eine entsprechend höhere Dotierung des „Fördertopfes“ wäre zu begrüßen. Diesbezüglich wurde seitens des Bundesministers für 2010 zumindest eine Verdoppelung des Budgets zur Förderung von Photovoltaik-Anlagen auf 35 Mio. EUR in Aussicht gestellt. Der Klima- und Energiefonds setzte sich mit der Kritik am Vergabeprozess kritisch auseinander und stellte Verbesserungen für zukünftige Förderungsaktionen in Aussicht.

**Neue Richtlinien unumgänglich**

## LANDESVERTEIDIGUNG (VOLKSANWALT DR. PETER KOSTELKA)

### HANDLUNGSBEDARF WEGEN DESOLATER UNTERKÜNFTE IN KASERNEN

Bereits 2008 machte die Volksanwaltschaft nach Besichtigungen auf die teilweise desolaten Mannschaftsunterkünfte in den Kasernen des Bundesheeres aufmerksam. Dieser Eindruck hat sich nach weiteren Besichtigungen im Jahr 2009 verfestigt. Der Bundesminister für Landesverteidigung und Sport gestand schon im Vorjahr zu, dass ein Investitionsvolumen von mehr als 1 Mrd. EUR notwendig wäre, um die Kaserneninfrastruktur in einen zeitgemäßen Baustand zu bringen.

**Beträchtlicher Sanierungsbedarf**

Die Volksanwaltschaft anerkennt die Bemühungen der letzten drei Jahre, in denen 311 Mio. EUR in diverse Bauvorhaben investiert wurden. Seit langem bestehende Missstände beeinträchtigen aber die Akzeptanz und Attraktivität des Bundesheeres, das auf der allgemeinen Wehrpflicht aufbaut, weiterhin. Um Unzulänglichkeiten nachhaltig zu begegnen, müsste die Modernisierung von Mannschaftsunterkünften in den nächsten Jahren daher deutlich forciert werden. Die Volksanwaltschaft empfiehlt der Bun-

**Sonderfinanzierung wird empfohlen**

desregierung eine Sonderfinanzierung im Umfang von 350 Mio. EUR für die Sanierung von Unterkunftsgebäuden in den Budgetjahren 2010–2014.

### Neues Beispiel aus Tirol

Die Standschützenkaserne in Innsbruck-Kranebitten weist umfassende Baumängel auf, obwohl sie erst in den Jahren 1983–1986 errichtet wurde. Die jeweils ca. 25 m<sup>2</sup> großen Mannschaftsräume waren ursprünglich für jeweils acht Rekruten gedacht. Aktuell sind sie aber mit zwölf Personen belegt. Auch die Parkdecks müssen Ende 2010 gesperrt werden. Auf der Sanitätsstation mit 20 Patientenbetten müssen sich männliches und weibliches Sanitätspersonal mit den Patientinnen und Patienten eine einzige vorhandene Dusche und drei Toiletten teilen. Patientinnen und weibliches Sanitätspersonal erreichen die für Frauen reservierte WC-Kabine nur, indem sie an den Pissours vorbeigehen.

### Beispiel aus Salzburg

Bereits 2008 hat die Volksanwaltschaft ausführlich dargelegt, dass die Unterbringung der Präsenzdienster in der Schwarzenberg-Kaserne in Wals-Siezenheim eine Zumutung darstellt. Durch die Raumaufteilung gibt es in manchen Gebäudeteilen pro Stockwerk zwei Schlafsäle, die von bis zu 100 Rekruten benutzt werden müssen. Von einer den allgemeinen Dienstvorschriften für das Bundesheer entsprechenden wohnlichen und sauberen Umgebung kann auch nach einer Besichtigung der so genannten „Alarmzimmer“ im Jahr 2009 in weiten Bereichen nicht gesprochen werden. Auf die kontinuierliche Kritik der Volksanwaltschaft wurde nun reagiert. Das Bundesministerium hat in den Jahren 2010 und 2011 zusätzlich 4,25 Mio. EUR für die Sanierung von drei Unterkunftsgebäuden in dieser Kaserne vorgesehen. Darüber hinaus stellte das Land Salzburg 300.000 EUR in Aussicht. Auf dem Gelände der Schwarzenberg-Kaserne befinden sich auch nach diesem Mitteleinsatz allerdings noch immer 17 Kompanieobjekte, die ebenso generalsaniert werden müssen. Werden dafür keine zusätzlichen Budgetmittel zur Verfügung gestellt, wird es noch acht bis zehn Jahre dauern, bis ein befriedigender Zustand hergestellt werden kann.

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

### PROBLEME BEI DER LENKERERHEBUNG

#### Bundeseinheitliche Regelung fehlt

Laut Kraftfahrzeuggesetz können Behörden schriftlich oder mündlich von den Zulassungsbesitzerinnen und -besitzern Auskunft darüber verlangen, wer ihr Kraftfahrzeug zu einem bestimmten Zeitpunkt gelenkt bzw. abgestellt

hat. In Österreich werden pro Jahr unzählige Lenkererhebungen durchgeführt, die Volksanwaltschaft macht seit dem Jahr 2002 auf Probleme aufmerksam, die sich unter anderem aus fehlenden bundeseinheitlichen Regelungen und der Vollzugspraxis ergeben.

Besonders bei schriftlichen Aufforderungen verstricken sich viele Betroffene in komplizierte Mechanismen. Probleme treten insbesondere auf, wenn Zulassungsbesitzerinnen oder -besitzer ihr Fahrzeug selbst nicht gelenkt haben und überzeugt sind, dass das Fahrzeug auch nicht von einer anderen Person gelenkt wurde und sich daher nicht an dem in der Anfrage der Behörde genannten Ort zum angefragten Zeitpunkt befinden konnte. Die Gestaltung des Formulars gibt den Betroffenen in einem solchen Fall nur die Möglichkeit, sich selbst als Fahrzeuglenkerin oder Fahrzeuglenker zu bezichtigen, um erst dann im folgenden Verwaltungsstrafverfahren ihre Unschuld beweisen zu können. Andernfalls kommt es zu einer Bestrafung wegen Nichterteilung der Lenkerauskunft.

#### Typische Problemfälle

##### **Strafe trotz Antwort**

Im Rahmen einer Lenkererhebung informierte eine Bürgerin die Behörden, dass sie zu dem fraglichen Zeitpunkt an ihrem Arbeitsplatz gewesen sei. Der Autoschlüssel befand sich an seinem Platz, was von zwei Zeugen bestätigt wurde. Obwohl auch kein Ersatzschlüssel zu ihrem Fahrzeug existierte, sollte sie eine Strafe bezahlen. Die Volksanwaltschaft fragt sich, wie Behörden von Bürgerinnen und Bürgern erwarten können, dass diese die Rechtsprechung des Verwaltungsgerichtshofes kennen. Demnach ist in einem solchen Fall noch zusätzlich anzugeben, an welchem Ort das Fahrzeug zum Tatzeitpunkt abgestellt war. Dass ihr Fahrzeug an ihrer Arbeitsstelle abgestellt war, verstand sich für die Beschwerdeführerin von selbst.

Wie die regelmäßig eintreffenden Beschwerden zeigen, herrscht oftmals strengster Formalismus vor. Wegen geringster Mängel in Angaben von Namen und Adressen werden von den Behörden Strafen ausgesprochen. Bußgelder werden auch verhängt, wenn Lenkerauskünfte nicht mit dem zugesendeten Formular erteilt werden. In der Regel haben die Zulassungsbesitzer daher Glück, wenn die Lenkererhebung nicht schriftlich, sondern telefonisch durchgeführt wird. Bei Telefonaten treten derartige Formalismen, die nur zum Nachteil der bzw. des Betroffenen ausgelegt werden können, meist nicht auf.

#### Strenger Formalismus

## IST VERKEHRSSICHERHEIT BEI SCHULBUSSEN ZWEITRANGIG?

### Bereits seit 1980 Kritik

Bereits seit 1980 kritisiert die Volksanwaltschaft die Zählung von Kindern in Omnibussen. Laut dem Kraffahrgesetz, das aus dem Jahr 1967 stammt, werden bei der Sitzplatzzählung in Omnibussen drei Kinder unter 14 Jahren auf zwei Sitzplätzen untergebracht und Kinder unter sechs Jahren überhaupt nicht gezählt. Während Kinder im privaten Pkw mittlerweile wie Erwachsene zu zählen sind, blieb die Zählregel für Kinder in Omnibussen hingegen unverändert. Dieser Umstand lässt den Eindruck entstehen, dass die wirtschaftlichen Interessen der Betreiberunternehmen über jenen der Verkehrssicherheit stehen. Besonders bedauerlich ist, dass die 2008 erfolgte 29. KFG-Novelle diese Rechtslage sozusagen einzementiert.

### Gesetzlicher Beförderungsrahmen ist gefährlich

Die Volksanwaltschaft hält den derzeitigen gesetzlich verankerten Beförderungsrahmen für gefährlich. In diesem Zusammenhang kann man nur hoffen, dass keiner dieser Busse jemals in einen Unfall verwickelt wird. Die Volksanwaltschaft hält die von ihr bereits mehrfach an den Nationalrat und an den Bundesrat herangetragene Anregung auf Änderung dieser gefährlichen Gesetzeslage aufrecht.

### 95 Kinder in Bus mit 54 Sitzplätzen

In der Praxis treten immer wieder besorgniserregende Fälle auf. Eine besorgte Mutter wandte sich beispielsweise wegen der Schülertransporte mit ÖBB-Postbussen von Trieben in das Gymnasium Admont an die Volksanwaltschaft. Rund 140 Schülerinnen und Schüler aus dem Einzugsbereich Trieben benutzen diese Schulbusse, die regelmäßig total überfüllt sind, täglich. In ihrer Stellungnahme betonte die ÖBB-Postbus GmbH, dass sich die Fahrgastzahlen im gesetzlichen Beförderungsrahmen bewegen. So ist der um 6.55 Uhr abfahrende Bus mit 54 Sitzplätzen ausgestattet und darf daher maximal 95 Personen mitführen. Darüber hinaus würden die Schülerinnen und Schüler regelmäßig auf den Verstärkerbus aufmerksam gemacht, wobei die meisten jedoch nicht umsteigen würden.

**GEWERBE (VOLKSANWÄLTIN MAG.<sup>A</sup> TEREZIJA STOISITS)****NACHBARSCHAFTSBELÄSTIGUNG  
DURCH BETRIEBSANLAGEN**

Gerade bei Betriebsanlagen, die entgegen den Auflagen oder ohne Genehmigung betrieben werden, liegen zum Teil sehr komplexe Sachverhalte vor, die ein umsichtiges, aber engagiertes Vorgehen der Gewerbebehörde erfordern. Die Erfahrung der Volksanwaltschaft zeigt, dass zahlreiche Bezirksverwaltungsbehörden durchaus bemüht sind, Nachbarschaftsbeschwerden zu lösen. Die zum Teil sehr knappen Personalsituationen in den Bezirksverwaltungsbehörden führen aber immer wieder zu Verzögerungen. Die Gewerbebehörde setzt immer öfter Mediationsmaßnahmen, um einvernehmliche Lösungen zwischen einem Unternehmen und der Nachbarschaft zu erreichen. Die Volksanwaltschaft hält dies für eine positive Vorgangsweise, die Mediation entbindet Gewerbebehörden allerdings nicht von ihren Pflichten.

**Komplexe Sachverhalte  
fordern Behörden**

**Änderungsbedarf**

Bereits in den Vorjahren listete die Volksanwaltschaft einige betriebsanlagenrechtliche Bestimmungen auf, die dringend reformiert werden müssen. Diese sind entweder schwierig zu vollziehen oder widersprechen den ursprünglichen Absichten des Gesetzgebers. Dies betrifft die fehlende Parteistellung der Nachbarinnen und Nachbarn beim vereinfachten Betriebsanlageverfahren. In der Praxis ist auch der Nachbarschaftsschutz im Verfahren zur Vorverlegung der Sperrstunde für Gastgewerbebetriebe kaum möglich.

Bei den reformbedürftigen Gastgartenbestimmungen in der Gewerbeordnung hatte das zuständige Ressort angekündigt, die Anregungen der Volksanwaltschaft in seine Überlegungen zu einer allfälligen Neugestaltung mit einzubeziehen. Im Jänner 2010 berichtete der Ressortchef, dass gesetzliche Bestimmungen und die Judikatur der Höchstgerichte es den Behörden erschweren, in Problemfällen aktiv zu werden. Das Ministerium plant daher, eine neue Gastgartenregelung in die Bestimmungen des gewerblichen Betriebsanlagenrechts zu integrieren. Laut Ministerium verliefen diesbezügliche erste Gespräche mit Vertreterinnen und Vertretern der Länder, des Städtebundes und der Wirtschaft positiv. Daher ist damit zu rechnen, dass noch im ersten Halbjahr eine entsprechende Gesetzesvorlage erarbeitet werden kann.

**Gastgartenregelung**

**FAMILIE UND JUGEND (VOLKSANWALT DR. PETER KOSTELKA)****SCHÜLERFREIFAHRT: ELTERN WERDEN ZUR KASSA GEBETEN****Potenziell 56.000  
Kinder betroffen**

Im Schuljahr 2008/2009 waren an Österreichs Schulen insgesamt mehr als 1,1 Mio. Schülerinnen und Schüler eingeschrieben. Knapp über 56.000 der über sechsjährigen Kinder besuchten ein Kindertagesheim. Es ist anzunehmen, dass ein Großteil von ihnen die Schülerfreifahrt in Anspruch nimmt. Die Volksanwaltschaft hat bereits im letzten Jahr darauf hingewiesen, dass die Regelungen der Schülerfreifahrt den heutigen Alltagserfordernissen angeglichen werden müssen. So sind derzeit Fahrten nach der Schule zum Hort, zu den Großeltern oder zu einem getrennt lebenden Elternteil von der Schülerfreifahrt nicht erfasst.

**Günstige Aufzahlungsmodelle**

Eine Ausweitung der Schülerfreifahrt wurde vom zuständigen Ressort aus Kostengründen abgelehnt. Umso wichtiger sind aus Sicht der Volksanwaltschaft daher entsprechend günstige Aufzahlungsmodelle. Erfreulicherweise ist das zuständige Bundesministerium bemüht, bei den Verkehrsverbänden solche günstigen Aufzahlungsmodelle für eine räumliche Ausweitung der Schülerfreifahrtkarte zu erwirken.

**Kosten können um  
Vielfaches steigen**

Bisweilen kommt es aber sogar zu massiven Preiserhöhungen bei bestehenden Aufzahlungsmodellen, wie ein Beschwerdefall in Mistelbach zeigt. Schulkinder, die nachmittags weiter den Hort besuchen, konnten gegen einen Aufpreis von jährlich 19 EUR den Postbus im gesamten innerstädtischen Raum benutzen. Mit Beginn des Schuljahres 2009/2010 wurde diese günstige Aufzahlungsmöglichkeit abgeschafft. Nun mussten die Familien für diese Fahrten eine normale Monatskarte um 34 EUR kaufen, was einer Kostensteigerung um das Achtzehnfache entspricht. Aufgrund mehrerer Initiativen konnte in diesem Fall schließlich sogar eine Verbesserung gegenüber der ursprünglichen Situation erreicht werden. Nunmehr können Schulkinder in Hollabrunn, Mistelbach, Pöchlarn und St. Valentin ohne Aufzahlung mit dem Schülerschein alle öffentlichen Verkehrsmittel gratis benutzen.

**Weitere  
Verbesserungsvorschläge**

Die Volksanwaltschaft wird sich hier im Rahmen ihrer Möglichkeiten weiter um Verbesserungen bemühen. So regt sie zum Beispiel Änderungen bei der Nachmittagsbildungskarte der Wiener Linien an. Dieses Ticket kann von jenen Schulkindern in Anspruch genommen werden, die aufgrund der Nähe ihres Wohnorts zur Schule keine Schülerfreifahrt besitzen. Diese Tickets sollten den tatsächlichen Schulzeiten und -aktivitäten angepasst werden,

bereits ab 11.30 Uhr gültig sein und auch für Fahrten von und zu Schulveranstaltungen genutzt werden können. Auch diese Anregung wurde bislang aus Kostengründen nicht aufgegriffen.

## WISSENSCHAFT (VOLKSANWÄLTIN MAG.<sup>A</sup> TEREZIJA STOISITS)

### PROBLEME BEI DER STUDIENBEIHILFE

Ein Absolvent eines Bachelorstudiums wandte sich an die Volksanwaltschaft. Nach langjähriger Berufstätigkeit hatte er für sein Studium an einer Fachhochschule ein Selbsterhalterstipendium bezogen. Für das anschließende Masterstudium in seiner Studienrichtung erhielt er aber keine Studienbeihilfe mehr, da er mittlerweile das 35. Lebensjahr vollendet hatte. Die Volksanwaltschaft musste den Betroffenen darüber informieren, dass diese Vorgangsweise der derzeitigen Rechtslage entspricht. Ein Masterstudium wird zwar einer bestimmten Studienrichtung zugerechnet, bei Aufnahme eines Masterstudiums ist die Altersgrenze aber neu zu prüfen. Eine steigende Lebenserwartung, die Anhebungen des Pensionsantrittsalters in der Vergangenheit und die steigende Bedeutung von lebenslangem Lernen sollten nach Ansicht der Volksanwaltschaft zu einem Überdenken der bisherigen Altersgrenze bei der Studienbeihilfe führen.

**Mit 36 Jahren zu alt für Studienbeihilfe?**

#### Daten und Fakten

Laut Wissenschaftsministerium ist die Zahl der Personen, die eine Studienförderung beantragen, seit dem Jahr 2000 um 44 % gestiegen. Insgesamt haben in Österreich im Studienjahr 2008/2009 über 49.000 Studierende Studienförderung bezogen. Immer wieder wenden sich Betroffene an die Volksanwaltschaft, weil sie Probleme mit der Beihilfe haben.

Bereits im Jahr 2007 machte die Volksanwaltschaft auf Probleme beim Stipendium für Selbsterhalterinnen und Selbsterhalter aufmerksam. Eine Studentin erfüllte alle Voraussetzungen für ein solches Stipendium, war aber nach ihrer Eheschließung auf einmal schlechter gestellt als davor. Aufgrund des Einkommens ihres Ehegatten erhielt sie anstelle des vollen Selbsterhalterstipendiums nur eine geringe Studienbeihilfe. Würde sie „lediglich“ in Lebensgemeinschaft leben, hätte sie hingegen Anspruch auf das Höchststipendium. Die Volksanwaltschaft musste die Betroffene informieren, dass die Vorgangsweise der Studienbeihilfenbehörde rechtskonform war, obwohl die Ungleichbehandlung in keiner Weise nachvollziehbar ist. Trotz diesbezüglicher Anregung der Volksanwaltschaft sieht das Wissenschafts-

**Nachteile für verheiratete Studierende**

ministerium keinen Grund für eine Gesetzesänderung und hebt Unterschiede zwischen ehelichen und elterlichen Unterhaltspflichten hervor.

## GRUNDRECHTE (ALLE MITGLIEDER)

### ZWEISPRACHIGE ORTSTAFELN IN KÄRNTEN: VOLKSANWALTSCHAFT WIEDER AKTIV

#### Vorgeschichte in Kärnten

Neben regelmäßigen Mahnungen der Volksanwaltschaft an die Bundesregierung, unverzüglich einen verfassungskonformen Rechtszustand herzustellen, ist die Volksanwaltschaft in der Frage der zweisprachigen Ortstafeln im Bundesland Kärnten in den letzten Jahren bereits vier Mal an den Verfassungsgerichtshof herangetreten. Dieser teilte in bisher drei Erkenntnissen im Wesentlichen die Rechtsansicht der Volksanwaltschaft. 2006 und 2007 hat der Verfassungsgerichtshof so festgestellt, dass die Anbringung von Ortsbezeichnungen in slowenischer Sprache auf Zusatztafeln gesetzwidrig ist. Betroffen davon waren die Ortschaften Ebersdorf/Drveša vas, Bleiburg/Pliberk und Schwabegg/Žvabek.

#### Amtswegige Prüfung 2009

Wie sich 2009 zeigte, sind die Kärntner Behörden im Umgang mit diesem Urteil des Höchstgerichtes durchaus kreativ. Die entsprechenden Verordnungen der Bezirkshauptmannschaft Völkermarkt die Ortschaften Ebersdorf/Drveša vas, Bleiburg/Pliberk und Schwabegg/Žvabek betreffend sehen seitdem keine Zusatztafeln mehr vor. Vielmehr wurden in diesen Ortschaften die bisherigen Zusatztafeln in die Ortstafeln selbst „hineingeschraubt“. Aufgrund medialer Berichterstattung leitete die Volksanwaltschaft 2009 daher ein amtswegiges Prüfverfahren ein.

#### Verordnungsanfechtung beim VfGH

Für die Volksanwaltschaft ist die Anbringung der slowenischen Ortsbezeichnung in Form von Zusatztafeln auf den Ortstafeln ein weiterer Versuch der zuständigen Landesbehörden, die Rechtsanschauung des Verfassungsgerichtshofes zu konterkarieren. Aus den volksgruppenrechtlichen Regelungen lässt sich ableiten, dass deutschsprachige Bezeichnungen und Bezeichnungen in der Volksgruppensprache gleichrangig und nicht diskriminierend verwendet werden müssen. Aus Sicht der Volksanwaltschaft widerspricht diese Form der Kundmachung diesen Regelungen. Die Volksanwaltschaft hat daher beim Verfassungsgerichtshof den Antrag gestellt, die Verordnungen der Bezirkshauptmannschaft Völkermarkt betreffend die Ortschaften Ebersdorf/Drveša vas, Bleiburg/Pliberk und Schwabegg/Žvabek wegen gesetzwidriger Kundmachung aufzuheben. Unabhängig davon hat der Verfassungsgerichtshof von Amts wegen die Prüfung von Teilen dieser Verordnung beschlossen.

## DÜRFEN FREIBAD UND SCHILIFT FÜR EINHEIMISCHE BILLIGER SEIN?

Zahlreiche Personen haben sich bei der Volksanwaltschaft beschwert, weil sie bei der Nutzung von öffentlichen Einrichtungen höhere Eintrittsgebühren zahlen mussten als Einheimische. Davon betroffen sind Bäder, Schilifanlagten, Parkanlagen und Fitnessstudios, die entweder von einer Gemeinde betrieben werden oder in einem gewissen Abhängigkeitsverhältnis zu dieser stehen. Die Volksanwaltschaft prüfte daher die Frage, inwiefern Gemeinden durch billigere Tarife für Einheimische diskriminierend handeln. Im Rahmen dieser Prüfverfahren ist ein Manko der Volksanwaltschaft wieder deutlich geworden: Die Volksanwaltschaft darf ausgegliederte Rechtsträger nicht prüfen, sondern an diese nur informelle Anfragen richten. Die Erweiterung der Prüfkompetenz auf privatwirtschaftliche Unternehmen, die öffentliche Aufgaben wahrnehmen, ist daher dringend notwendig.

**Viele Beschwerden,  
eingeschränkte  
Prüfmöglichkeit**

### Beispiele aus der Praxis

**Wiener Neudorfer Badeteich:** Die im Vergleich zum Tageseintritt von 6 bzw. 10 EUR deutlich günstigere Saisonkarte für den Wiener Neudorfer Badeteich um 40 EUR kann nur von Wiener Neudorfer Bürgerinnen und Bürgern erworben werden. Diese Tarifgestaltung ist ein exemplarisches Beispiel für eine sachlich nicht gerechtfertigte Schlechterstellung von Nichteinheimischen.

**Schlosspark Laxenburg:** Die Gemeinde Laxenburg subventioniert den privaten Betreiber des Schlossparks Laxenburg. Dieser verlangt für den Besuch Eintritt. Basierend auf einer vertraglichen Vereinbarung mit der Gemeinde bezahlen Einheimische keinen Eintritt. Die Subvention an sich ist zulässig. Die unterschiedlichen Tarife sind aber eine Diskriminierung von Personen, die nicht in Laxenburg ihren Wohnsitz haben.

Gemeinden sind im Rahmen der Privatwirtschaftsverwaltung an den Gleichheitsgrundsatz und das Diskriminierungsverbot gebunden. Die EU-Verträge verbieten eine Diskriminierung aus Gründen der Staatsangehörigkeit. Der EUGH vertritt die Auffassung, dass ungerechtfertigte Tarifvorteile für Einheimische gegen EU-Recht verstoßen. Dies gilt für EU-Bürgerinnen und EU-Bürger, die sich in Österreich benachteiligt fühlen. Zwischen österreichischen Staatsbürgerinnen und Staatsbürgern gilt der verfassungsrechtliche Gleichheitsgrundsatz. Gemeinden müssen Abweichungen davon sachlich rechtfertigen. Werden Einheimische durch einheitliche Tarife unterversorgt oder verdrängt, sind Abweichungen gerechtfertigt. Verträge zwischen Gemeinden und Bürgerinnen bzw. Bürgern, die gegen diese Prinzipien verstoßen, sind teilnichtig. Zumindest überhöhte Entgelte der letzten drei Jahre könn-

**Rechtlicher Hintergrund**

ten nach Ansicht der Volksanwaltschaft zurückgefordert werden. Oftmals kommt es aber auch zu indirekten Tarifbegünstigungen von Einheimischen, die wesentlich schwerer zu überprüfen sind.

## 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 33. Bericht der Volksanwaltschaft an den Nationalrat und an den Bundesrat ist in der Langfassung über die Website der Volksanwaltschaft 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 März 2010

