



Ombudsstelle
DES KANTONS ZÜRICH

Tätigkeitsbericht 2021



Tätigkeitsbericht an den Kantonsrat

Zürich, 5. Mai 2022

Sehr geehrte Frau Präsidentin
Sehr geehrte Damen und Herren Kantonsrätinnen und Kantonsräte

Gemäss § 87a Verwaltungsrechtspflegegesetz (VRG) erstatte
ich Ihnen Bericht über die Tätigkeit der Ombudsstelle im Jahr 2021.

Ombudsmann des Kantons Zürich
Jürg Trachsel



Inhaltsverzeichnis

Vorwort des Ombudsmanns.....	Seite 4
Spezieller Dank / Team	Seite 10
Statistik.....	Seite 12
Gastbeitrag.....	Seite 15
Fallbeispiele	Seite 18
Notizen.....	Seite 61

Frieden ist nicht alles, aber ohne Frieden ist alles nichts (Willy Brandt)

Warum ich genau an diesem Zitat des ehemaligen deutschen Bundeskanzlers (1969 – 1974) Willy Brandt bei der Vorbereitung des aktuellen Jahresberichts hängengeblieben bin, liegt wohl auf der Hand: Grund ist Jahr II der Corona-Pandemie.

4 Lagen uns im Jahr I der Pandemie noch die mit dem Lockdown verbundenen Einschränkungen wie z.B. geschlossene Restaurants und Clubs sowie der ganz allgemein eingeschränkte Bewegungsradius jedwelcher Natur auf dem Magen, kam es im vergangenen Jahr – eben dem Jahr II der Pandemie – zu ganz neuen Phänomenen: Ab Anfang Jahr wurden die ersten Impfungen möglich, und in der zweiten Jahreshälfte wurde die Zertifikatspflicht eingeführt. Während Jahr I der Pandemie noch vorwiegend durch den gemeinsamen Kampf geprägt war, führte das durch Impfmöglichkeit und Zertifikat charakterisierte Jahr II der Pandemie, trotz zahlreichen Lockerungen, eher zu einem Auseinanderdriften oder gar zur Spaltung unserer Gesellschaft.

Diese eigentliche Lagerbildung unserer Gesellschaft färbte selbstredend auch ab auf die Tonalität der gewählten Worte oder die Strapazierfähigkeit der Nerven im täglichen Verkehr mit der Ombudsstelle. Egal ob Maskenpflicht und Spucktests an Schulen, Masken in Bussen und Trams des ZVV, in Spitälern: Beschwerdeführende reagierten im Jahr II der Pandemie eindeutig gereizter und dünnhäutiger auf behördliche Anordnungen. Eine

gewisse Müdigkeit war festzustellen, darüber hinaus hatten inzwischen News und Fakenews ihren Anteil zum Chaos beigetragen: Alle waren wieder Experten.

Die Expertenphase bekamen wohl auch die Mitarbeitenden auf der Ombudsstelle auf vielfältige Art zu spüren: Man wendet sich zwar an den Ombudsmann, weiss aber bereits, dass man recht hat und ist dann doch sehr überrascht, wenn dem nicht so ist. Insbesondere bei den Härtefallgesuchen war die Lage in den Augen der sich an die Ombudsstelle wendenden Personen völlig klar: Sie haben Geld zugut und «die vom Kanton» machen einfach nicht vorwärts. Die Abklärungen des Ombudsmannes deuteten dann halt «leider» in eine andere Richtung: Es waren praktisch immer die Beschwerdeführenden, welche nicht vorwärts machten, entweder indem sie auf behördliche Aufforderung hin mangelhafte Unterlagen einreichten oder gar ganz untätig blieben. Im Zusammenhang mit der Abwicklung von Härtefallgesuchen ist es mir an dieser Stelle ein Anliegen, den involvierten Personen von Finanz- und Volkswirtschaftsdirektion meinen grossen Dank auszusprechen; sie haben unter enorm grossen Druck ausserordentlich viel geleistet.

Aber nicht nur bei den Härtefallgesuchen waren die Beschwerdeführenden oft Experten, auch die Bildungsdirektion blieb von diesem Phänomen nicht verschont. Die «Maskenpflicht an Schulen» und die ganzen Diskussionen um die Zertifika-

te sind Themen, die wohl Schülerinnen und Schüler, vor allem aber Eltern und Lehrpersonen oftmals an die Belastbarkeitsgrenze führten. Ganze Lebensphilosophien brachen auf die Mitarbeitenden auf der Ombudsstelle herunter und nicht selten fühlten wir uns wie eigentliche Blitzableiter: Nach deponierter Anfrage auf der Ombudsstelle hatte sich der Grossteil des Donnerrolls oftmals verzogen. Gerade in jener Phase des Jahres 2021 bewahrheitete sich der stattdessen bekannte Satz: «C'est le ton, qui fait la musique.» Mit ihrer sachlichen, neutralen und unvoreingenommenen Art der Fragestellung erklärt die Ombudsstelle die Arbeitsstellen nicht zu Gegnern, sondern zu äquivalenten Gegenübern, etwas, was zwar der oder die Private auch kann, aber, wenn sie bzw. er in Bedrängnis ist, oftmals eben leider nicht macht. So bedeutet denn die Vermittlung durch die Ombudsstelle oftmals die Loslösung von der Beziehungsebene und anschließende Versachlichung. Denn meist machen nicht die Tatsachen selbst den Beschwerdeführenden das Leben schwer, sondern ihre Bewertung der Tatsachen.

Auch wenn die Nerven im Pandemiejahr II oftmals blank lagen und Private wie der Staat Zürich auf allen Ebenen stark gefordert waren, die Ombudsstelle des Kantons Zürich hatte stets offene und verständnisvolle Ohren vorgefunden. War die Tonart am Anfang des Ombudsverfahrens auch oft aggressiv und fordernd, fast immer gelang es der Ombudsstelle, im wechselseitigen Austausch mit Arbeitsstellen und Privaten wieder Glaubwürdigkeit, Vertrauen oder eben Frieden herzustellen. Wie sagte doch Willy Brandt vor 50 Jahren: «Frieden ist nicht alles, aber ohne Frieden ist alles nichts.»

Berichtsfälle und Berichtswesen

Der Bericht enthält wiederum diverse Fälle, aus denen keine Rückschlüsse auf die Anzahl der Fälle einer Verwaltungseinheit gezogen werden können. Die Reihenfolge ist wie immer zufällig. Was die reine Anzahl Fälle betrifft, bewegen wir uns in etwa auf der Höhe des Vorjahres, was auch nicht gross erstaunt, war doch auch 2021 über weite Strecken noch coronawellengeprägt, glücklicherweise mit einem Tal im Sommer. Homeoffice wurde Tatsache, und oftmals hatte ich auch das Gefühl, als seien die Menschen ob der Pandemie ausreichend mit sich selber beschäftigt.

So war zwar 2021 der Zürcher Verkehrsverbund (ZVV) relativ oft Zielscheibe von Beschwerden, doch nahmen auch im Jahr II von Corona die entsprechenden Beschwerden nochmals leicht ab. Gingen im Jahr 2019 – also vor Corona – noch rund 226 den ZVV betreffende Beschwerden bei der Ombudsstelle ein, waren es 2020 noch 136 (90 Reklamationen weniger!) und im Berichtsjahr 2021 noch lediglich 117. Aber auch im Coronajahr II hatten die Beschwerden nicht zur Folge, dass dem ZVV etwa Unangemessenheit bzw. ein Handeln gegen Recht und Billigkeit i.S.v. § 89 Abs. 1 VRG vorgeworfen werden musste, sondern sie verdeutlichen sehr klar, dass es auch im Zeitalter der Digitalisierung, in welchem die Fahrtickets fast ausnahmslos elektronisch gelöst werden und viele Menschen ihr Zeitbudget extrem knapp abstimmen, es eine Regel gibt, welche unbedingt einzuhalten ist: Wenn das Verkehrsmittel abfährt, muss der Einzelne im Besitze eines gültigen Tickets sein bzw. das Ticket ist vor Antritt der Fahrt zu lösen. Der im Bericht

aufgeführte Fall hat jedoch für einmal nicht die Gültigkeit des Tickets zum Gegenstand, sondern dreht sich um die Begriffe Arbeits- und Reiseunfähigkeit und letztlich vor allem um Kulanz. Es war dem ZVV vorliegend hoch anzurechnen, dass er – trotz erheblichen Verlusten infolge Corona – bereit war, auf Erfragen durch die Ombudsstelle der Beschwerdeführerin drei Wochen zusätzlich zu erstatten.

Aber nicht immer lässt die Intervention der Ombudsstelle zufriedene Beschwerdeführer zurück. Im geschilderten, die Kantonspolizei betreffenden Fall, konnten auch bei mehrmaligem Nachfragen keine Anzeichen für das behauptete «racial profiling» festgestellt werden. Die-ser Fall wurde denn auch illustrativ dafür herangezogen, dass es der Ombudsstelle nicht immer möglich ist, ein zufriedenstellendes Ergebnis herbeizuführen. Aber gerade in solchen Fällen ist es wichtig, zu vermitteln und so die Perspektive des andern aufzuzeigen und zu einem besseren Verständnis beizutragen. Betreffend die Kantonspolizei darf jedoch befriedigt festgestellt werden, dass sie sich ihrer besonderen Rolle als Inhaberin des Gewaltmonopols sehr wohl bewusst ist, und jeder Anfrage durch die Ombudsstelle sehr genau nachgeht.

Zufriedene Beschwerdeführende gab es aber bei weitem nicht nur im eingangs erwähnten ö.V.-Fall. So vermochte die Intervention der Ombudsstelle beispielsweise einen die Krankenversicherungspflicht betreffenden Entscheid zu beschleunigen, oder aber die Ombudsstelle konnte einem Notariat klar aufzeigen, dass es nicht im freien Ermessen liegt, gesetzliche Vorgaben einzuhalten oder nicht.

Dass Anzeigen von Drittpersonen sowohl Ämter als auch Private zu Handlungen veranlassen können, über die im Nachhinein auch ein bisschen geschmunzelt werden kann, zeigt der im Bericht aufgeführte Katzenfall. Gehen Meldungen von Dritten ein, so hat das Veterinäramt die Aufgabe, angemessene Abklärungen vorzunehmen. Dass vorliegend der Fall auf Intervention des Ombudsmannes hin völlig unproblematisch und mit wenig Unannehmlichkeiten für den Beschwerdeführenden gelöst werden konnte, ist erfreulich und befriedigend zugleich.

Im Weiteren wurde einem im Zusammenhang mit die SVA betreffenden Beschwerden bewusst, wie viele Gesetze geändert und auf Anfang oder Mitte Jahr in Kraft gesetzt werden, ohne dass jemand die Folgen bedenkt. So wurde die Ombudsstelle anfangs Jahr diverse Male darauf aufmerksam gemacht, dass es äussert schwierig sei, Mitarbeitende der SVA zu erreichen. Dies erstaunte die Ombudsstelle, hat sie doch bislang immer die Erfahrung gemacht, dass die SVA grossen Wert auf Kundenzufriedenheit legt. Eine entsprechende Anfrage schuf schnell Klarheit: Neue Vorschriften im Bereich Prämienverbilligung führten zu täglich x-tausend Anrufen, dazu kam der Mehraufwand infolge Corona-Erwerbsersatzentschädigung u.a.m. Fazit: Die SVA musste zu Jahresbeginn bei gleichbleibendem Personalbestand ein erhebliches Mass an Mehrarbeit erledigen. Im Verlaufe des Frühlings nahmen dann glücklicherweise die Beschwerden über die Erreichbarkeit der SVA stark ab und blieben schliesslich ganz aus.

Auch im Schulwesen hinterliess das Coronajahr II Spuren. Herausgegriffen aus

vielen Fällen hat die Ombudsstelle jenen Fall, als es zunächst danach aussah, dass nichtgeimpfte Personen auf den Kosten bereits bezahlten, dann aber annullierten Reise sitzen bleiben. Der Fall zeigt deutlich, dass es auch im Coronajahr II viele Unbekannte gab, viele kurzfristige Entscheidungen nötig waren und v.a. vieles auch nicht im eigenen Einflussbereich lag. Wir erinnern uns alle daran: Südfrankreich war im letzten Sommer ein Coronahotspot. Nicht geimpfte Personen wurden in der Folge seitens der Schule von einer geplanten Reise ausgeschlossen. Die Reise als solche fand jedoch statt, weshalb es nicht erstaunte, dass der Reiseveranstalter die bereits bezahlten Kosten nicht an die nicht geimpften Personen zurückerstatten wollte. Erfreulich darauf die Reaktion der Schule: «Die Kosten werden vom Kanton übernommen, da Sie als nicht geimpfte Person auf Weisung des Amtes nicht mitreisen können.»

Die im vorliegenden Jahresbericht abgebildeten Fälle vermögen bei Weitem nicht das ganze Spektrum der Tätigkeiten auf der Ombudsstelle abzubilden, aber sie geben Einblick in die unglaubliche Vielfältigkeit des ombudstechnischen Wirkens: Es wird zugehört und telefoniert – im Jahre 2021 coronabedingt wohl mehr denn je – Akten werden eingeholt und studiert, Ratschläge werden erteilt und Positionen zur Kenntnis genommen, es wird an Vereinbarungen und Zeugnissen gefeilt, bis sie unterschrieben sind. Fazit: Auch im Jahre 2021 hat die Ombudsstelle eine überwiegende Anzahl von Beschwerden derart erledigen können, dass am Schluss Glück, Zufriedenheit oder zumindest Verständnis resultierte. Das ist bei Weitem nicht selbstverständlich und

schon gar nicht in einem Coronajahr, in welchem halt, aus welchem subjektiven Grund auch immer, vieles oder fast alles etwas anders war. Deshalb: Ein Dankeschön Bürgerinnen und Bürger, die unsere Dienst in Anspruch genommen haben und an die Verwaltung, die den Kanton Zürich einmal mehr in einem vertrauensbildenden Licht hat erscheinen lassen.

Verfahrensdauern

Analog zur Themenvielfalt kann auch nach erst kurzer Tätigkeit als Ombudsmann festgehalten werden, dass bezüglich der Verfahrensdauern die Bandbreite beeindruckend ist. Lassen sich viele Fälle in Tagen oder gar Stunden erledigen, gibt es solche, die dauern Monate oder sogar Jahre. Der immer noch älteste Fall, den ich bislang angetroffen habe, stammt aus dem Jahre 2015! Beteiligt sind nebst Privaten Institutionen aller drei Staatsebenen; eine Vielfalt, welche die Übersicht nicht gerade erleichtert. Wenn das Verfahren auch nicht im 2021 abgeschlossen werden konnte, so haben sich dank einem Input der involvierten kantonalen Stelle die Beteiligten im Ombudsverfahren doch soweit aufeinander zubewegt, dass immerhin mit einem Abschluss im Jahr 2022 zu rechnen ist.

In einem Grossteil der Fälle lässt sich hinsichtlich der Verfahrensdauer feststellen: Der Griff zum Telefonhörer bzw. eine direkte Einladung zum Gespräch auf die Ombudsstelle erleichtert nicht nur administrativ einiges, sondern beschleunigt auch die Verfahren insgesamt; schnell wird auf diese Art die so genannte Spreu vom Weizen getrennt. Wer querulatorisch oder wider besseres Wissen beim Ombudsmann vorstellig wird, scheut

meist den direkten Kontakt, das Gespräch vis-à-vis. Andererseits ist gerade das direkte und persönliche Gespräch in vielen begründeten Fällen sehr dienlich, um die wirklichen Problemfelder bzw. Fragen herauszukristallisieren.

Fazit: Egal, ob schriftlich oder mündlich direkt, analog oder digital, Verfahren und deren Dauer sind extrem unterschiedlich. Das Ombudsteam ist auch in dieser Hinsicht sicherlich bemüht, die richtige Lösung innert optimaler Frist zu finden.

Beteiligung der Gemeinden an den Kosten der Ombudsperson

8

Bekanntlich hat der Kantonsrat mit Beschluss vom 26. Februar 2018 festgesetzt, dass fortan die Gebühr für die der Ombudsstelle angeschlossenen Gemeinden CHF 0.4/EinwohlerIn beträgt, ein Betrag, welcher sich dann um die Hälfte reduziert, falls im Rechnungsjahr keine Beschwerde erhoben wird.

Dieser politisch sinnvolle Entscheid hat, verbunden mit einem Marketing seitens der Ombudsstelle, erfreulicherweise dazu geführt, dass Städte und Gemeinden im Zuge der dann und wann notwendig werdenden Änderungen von Gemeindeordnungen auf die kantonale Ombudsstelle aufmerksam (gemacht) werden. Dieses «Aufmerksammachen» wurde erleichtert, indem Regierungsrätin Jacqueline Fehr auf entsprechenden Wunsch des Ombudsmannes hin veranlasste, dass auf der Homepage des Gemeindeamtes unter der Rubrik «Mustergemeindeordnung» die Möglichkeit der Inanspruchnahme der Ombudsstelle explizit aufgeführt wurde. Herzlichen Dank! Kleine Ursache, grosse Wirkung:

Im Verlaufe des Berichtsjahres haben sich denn die Städte Dübendorf, Wetzikon, Opfikon, Wädenswil und Adliswil sowie die Gemeinden Richterswil und Dänikon entschieden, sich der kantonalen Ombudsstelle anzuschliessen. Diese erfreuliche Tatsache bringt aber neue, bislang typisch kommunale Themen auf den Menuplan der kantonalen Ombudsstelle: Schule, Soziales und auch das Bauen. Die Ombudsstelle freut sich auf die neuen Tätigkeitsfelder und ist gespannt, wie sich der «Gemeindeboom» auf die Belastung der Ombudsstelle auswirkt.

Weiteres

Aufgrund verschiedener Fälle im Zusammenhang mit der Funktion der Korruptionsmeldestelle hat der Ombudsmann anfangs Mai 2019 die **elektronische Meldeplattform Integrity Line** installiert. Damit soll dem Bedürfnis Rechnung getragen werden, sich (vorerst) anonym an die Ombudsstelle wenden und mit ihr kommunizieren zu können. Wenn auch heute noch nicht abschliessend beurteilt werden kann, ob sich die Möglichkeit der anonymen Diskussion bewähren wird, so ist eines gewiss: Die Schaffung einer anonymen Meldemöglichkeit allein war wichtig und richtig. So sind z.B der Ombudsstelle im Berichtsjahr mehrere Fälle zu Ohren gekommen, die zu intensiveren Abklärungen geführt haben.

Schliesslich wurde eine externe **Weiterbildungsveranstaltung** im Jahre 2021 von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Ombudsstelle besucht.

Schon fast zur Tradition ist es geworden, dass dem Tätigkeitsbericht der Ombudsperson ein **Gastbeitrag** eingeflochten

wird. **Prof.Dr.iur. Thomas Gächter** hat anlässlich der Diplomfeier (Master / Doktorate) der rechtswissenschaftlichen Fakultät auf eine Eigenheit der Coronazeit hingewiesen, die mich als Ombudsmann ebenfalls beschäftigt, nämlich das (bewusste oder unbewusste) Verwechseln von Tatsachen und Meinungen. Der Artikel führt meines Erachtens uns allen klar vor Augen, dass wir als selbstverantwortliche Personen angesichts der immer weiter ausufernden Informationsflut sehr gut daran tun, einmal innezuhalten und wieder nüchtern und rational zu überlegen, welches denn nun Tatsachen sind und welches Meinungen. Ich danke an dieser Stelle ganz herzlich Thomas Gächter für seinen Beitrag im Jahresbericht der Ombudsstelle und für die mir zuteil gewordene Ehre, dass ich in meiner Funktion als Ombudsmann als Gastredner an der erwähnten Diplomfeier auftreten durfte.

Das monokratisch ausgestattete System der Ombudsstelle bringt es mit sich, dass den normalerweise regelmässig stattfindenden Aktivitäten sowohl der **Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz (VPO+)** als auch denjenigen des **Europäischen Ombudsman Instituts (EOI)** grosse Bedeutung zukommt. Es war mir deshalb ein besonderes Anliegen, kurz nach Amtsantritt in beiden Gremien Einsitz zu nehmen. So haben sich im Jahre 2021 die parlamentarischen Ombudspersonen aus der Schweiz, Deutschland, Österreich und dem Südtirol glücklicherweise wieder zum 2-tägigen Gedankenaustausch auf Schloss Hofen (A) getroffen. Zusätzlich zu diesem alle 2 Jahre stattfindenden Anlass am Bodensee trafen sich die parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz am 10. Juni in Basel und am 25.

November in Bern. Es ist mir denn auch eine grosse Freude und Ehre mitteilen zu dürfen, dass mich die Vereinigung an ihrer letzten Zusammenkunft zum Vorsitzenden gewählt und gleichzeitig zur Einsitznahme in den Vorstand der Vereinigung Europäischer Ombudsleute (EOI) vorgeschlagen hat. Es erfüllt mich mit Stolz und Genugtuung, zusammen mit anderen Ombudspersonen dafür mitverantwortlich zu sein, dass die Vernetzung der Ombudspersonen schweiz- und europaweit weiter erfolgreich voranschreitet und sich die Institution «Ombudsman» ganz allgemein weiter verbreitet.

Schliesslich bleibt zu erwähnen, dass die ev.-ref. Landeskirche eventuell beabsichtigt, per Verordnung die kantonale Ombudsstelle auch für die einzelnen Kirchgemeinden zuständig zu erklären. Ein entsprechender Antrag des Kirchenrates ist geplant, die Abstimmung ist jedoch noch ausstehend.

Form des Tätigkeitsberichts

Die Kantonsrätinnen und Kantonsräte inkl. der Leiter der Parlamentsdienste, die Regierungsmitglieder inkl. der Staatschreiberin, betroffene AmtsvorsteherInnen sowie einige Personen mehr erhalten den Tätigkeitsbericht in gedruckter Form. Den Medien wird der Bericht rechtzeitig mit der Einladung zur Konferenz elektronisch zugestellt. Der Bericht ist selbstverständlich ab Medienkonferenz (5. Mai 2022) auf der Ombudsmann Website elektronisch abrufbar.

Spezieller Dank

Auch dieses Jahr möchte ich allen Bürgerinnen und Bürgern und überhaupt allen Personen, die unsere Dienste in Anspruch genommen und uns dadurch ihr Vertrauen geschenkt haben, danken. In den Dank miteingeschlossen sind die Angehörigen der kantonalen Verwaltung und der Behörden inklusive der Gerichte und der Staatsanwaltschaften.

Ein besonderer Dank für die sehr konstruktive Zusammenarbeit geht speziell an die Sozialversicherungsanstalt (SVA), das Amt für Wirtschaft und Arbeit (AWA), das Steueramt, den Zürcher Verkehrsverbund (ZVV), die Personalabteilung (Finanzdirektion), das Strassenverkehrsamt, das Veterinäramt, das Amt für Raumentwicklung (ARE), die Kantonspolizei, das Migrationsamt, die Justizvollzugsanstalt Pöschwies, die Universität Zürich.

Ein weiterer Dank geht an die kantonalen Spitäler, den Zürcher Kantonsrat und den Zürcher Regierungsrat sowie an die Zürcher Finanzkontrolle, die Zürcher Parlamentsdienste und die Datenschutzbeauftragte.

Mein herzlicher Dank geht an dieser Stelle, wie schon in den letzten Jahren, an mein Team: Dr. iur. Ursula Abderhalden, lic. iur. RA Simon Gerber, Brigitte Keller, Anita Liendle und Tamara Wyss. Ebenso bedanke ich mich beim stellvertretenden Ombudsmann lic. iur. Bernhard Egg für seinen grossen Einsatz im Jahr 2021. Ein grosses Dankeschön geht auch an Gesina Rhonheimer und Nadja Stähli, die mich im Berichtsjahr als juristische Auditorinnen sehr gut unterstützt haben.

Schliesslich danke ich all meinen Kolleginnen und Kollegen der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz (VPO+) sowie dem geistigen Vater der Institution «Ombudsman» in der Schweiz, Prof. Dr. iur. Walter Haller. Ein weiterer Dank geht an Prof. Dr. iur. Tobias Jaag, L.L.M. sowie an meinen Vorgänger Markus Kägi für den konstruktiven und die Zusammenarbeit fördernden Austausch.

Team

Bestand der Institution Ombudsstelle am 31. Dezember 2021

Ombudsmann	Jürg Trachsel, lic. iur., Rechtsanwalt/Mediator SAV
Stellvertreter	Bernhard Egg, lic. iur.
Juristische Sekretärin	Ursula Abderhalden, Dr. iur.
Juristischer Sekretär	Simon Gerber, lic. iur., Rechtsanwalt/Mediator SDM-FSM
Kanzlei	Tamara Wyss, Leiterin Kanzlei Anita Liendle, Verwaltungssekretärin mbA Brigitte Keller, Verwaltungssekretärin mbA

Beschwerden, Beschwerdehäufigkeit und Beschwerdeverteilung 2021

Im Jahr 2021 sind 754 neue Fälle eingegangen. Im Vergleich zum Vorjahr (2020: 774 Fälle) hat die Anzahl der eingegangenen Beschwerden im Berichtsjahr leicht abgenommen. Eine nennenswerte Veränderung hinsichtlich der Verteilung der Fälle auf einzelne Direktionen kann nicht festgestellt werden. Von den insgesamt 754 Fällen sind 127 Personalfälle (2020: 139 Personalfälle) zu verzeichnen.

Neu in der Statistik aufgeführt sind die Besuche von Personen auf der Ombudsstelle, für deren Anliegen der Ombudsmann nicht zuständig ist. Die Zahl im Berichtsjahr beläuft sich auf 11 Besuche.

Die Zahl der eingegangenen Telefonanrufe im Jahr 2021 beläuft sich auf 2025 (2020: 2098).

Auf der anonymen Plattform Integrity-Line sind 21 Meldungen (2020: 18) eingegangen.

Die Zahl der schriftlich eingegangenen Anfragen, bei denen die Ombudsstelle nicht zuständig ist, beläuft sich auf 229 (2020: 284).

12

Der Eingang der Beschwerden und ihre Erledigung

2021

sind 754 neue Fälle eingegangen
sind 771 Fälle abgeschlossen worden
sind 95 Fälle pendent (Ende Jahr)

Aktivitäten (abgeschlossene Fälle):

319 von der Verwaltung eingeholte Vernehmlassungen bzw. Akteneinsicht
89 angehörte Auskunftspersonen von Behörden und Verwaltung
2 Augenscheine und Besprechungen bei Beschwerdeführenden
111 empfangene Beschwerdeführende
262 Telefonate mit Beschwerdeführenden und/oder Verwaltung/Behörden

2021 kamen die Beschwerden von:

601 Privatpersonen
20 juristischen Personen
132 Staatspersonal
16 eigene Wahrnehmung

1 Gemeinden
1 interne Personalgeschäfte
Gemeinden

2021 wurden die Geschäfte nach folgenden Gesetzesgrundlagen erledigt:

771 Total erledigt, davon
594 nach § 93a VRG (Rat erteilen)
177 nach § 93b VRG (Besprechung mit Behörden)
0 nach § 93c VRG (Schriftliche Empfehlung)

Erledigungsdauer:

102 bis 10 Tage
82 11 bis 20 Tage
88 21 bis 30 Tage
441 31 Tage bis 6 Monate
29 über 6 Monate bis 1 Jahr
29 über 1 Jahr

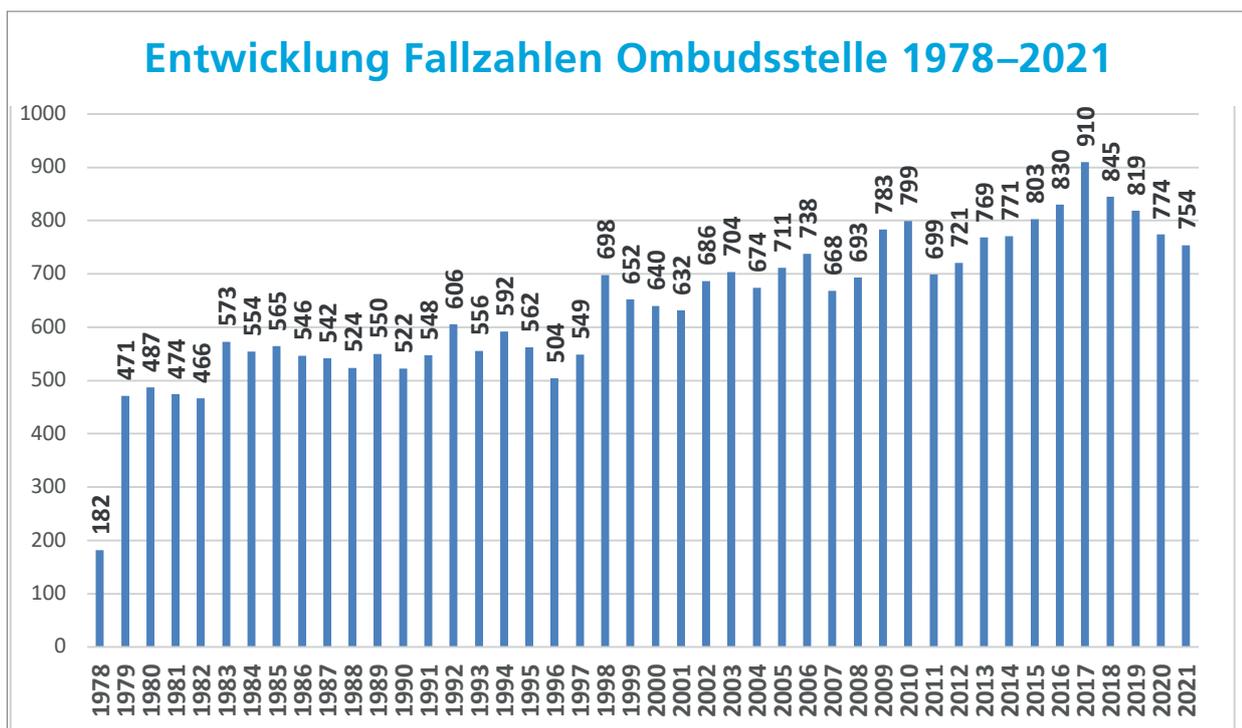
Beschwerden, Beschwerdehäufigkeit und Beschwerdeverteilung 2021

Direktionen	Anzahl eingegangene Fälle
Baudirektion	24
davon Amt für Landschaft und Natur.....	5
davon Amt für Raumentwicklung	6
Bildungsdirektion	57
davon Amt für Jugend- und Berufsberatung	13
davon Mittelschul- und Berufsbildungsamt	20
davon Volksschulamt	17
Finanzdirektion	70
davon Steueramt	60
Gesundheitsdirektion	56
davon Kantonale Psychiatrische Kliniken	19
davon Medizin (inkl. Kantonsärztlicher Dienst).....	12
Direktion der Justiz und des Innern	23
davon Amt für Justizvollzug und Wiedereingliederung	8
davon Oberstaatsanwaltschaft (inkl. Staatsanwaltschaften).....	7
Sicherheitsdirektion	96
davon Kantonspolizei.....	49
davon Migrationsamt.....	17
davon Strassenverkehrsamt.....	25
Volkswirtschaftsdirektion	69
davon Arbeitsmarkt / regionale Arbeitsvermittlungszentren.....	28
davon Leistungen der Arbeitslosenversicherung	26
Bezirke	10
davon Bezirksgericht.....	4
davon Bezirksrat	4
Gemeinden	18
Beschwerden gegen Ombudsgemeinden	8
Beschwerden gegen weitere Gemeinden	10

Beschwerden, Beschwerdehäufigkeit und Beschwerdeverteilung 2021

Weitere

Gebäudeversicherung	3
Kantonsspital Winterthur	3
Kirchen und weitere Religionsgemeinschaften	2
Notariate- Grundbuch- und Konkursämter	3
Obergericht	14
Regierungsrat	1
Staatskanzlei	1
Sozialversicherungsanstalt	77
Sozialversicherungsgericht	1
Universität	23
Universitätsspital	27
Weitere kantonale Spitäler	8
Zentralbibliothek	2
Zürcher Fachhochschulen	14
Zürcher Verkehrsverbund	117
Diverses	35



«Tatsachen und Meinungen»

Prof. Dr. iur. Thomas Gächter

Dekan der Rechtswissenschaftlichen Fakultät der Universität Zürich*

Unter dem Titel «Tatsachen und Meinungen» strahlte das Schweizer Fernsehen ab 1965 bis 1984 fast 20 Jahre lang eine Diskussionssendung über aktuelle politische Themen aus. Während meiner Kindheit, als es noch kaum Kabelfernsehen und in unserem Haushalt nur wenige terrestrisch zu empfangende TV-Sender gab, war meine Enttäuschung jeweils gross, wenn ich hoffnungsvoll den Fernseher einschaltete und im Schweizer Fernsehen ausgerechnet diese Sendung lief. Sie schien mir in ihrer ruhigen, gemessenen und zurückhaltenden Art der Diskussion ausgesprochen trocken zu sein und einem Kind und Jugendlichen wenig zu bieten.

Wenn man älter wird, schätzt man Dinge anders ein. Vielleicht sind es aber auch Ereignisse auf der Welt, die einen Dinge anders einschätzen lassen. Auf jeden Fall hat mich in den letzten Jahren, vor allem in den letzten beiden Jahren der Pandemie, immer stärker eine Sehnsucht nach der damals gepflegten Art der Auseinandersetzung ergriffen. Ich gebe allerdings zu, dass es weniger der angestaubte Stil der Sendung war als vielmehr deren Titel, der mir immer wieder in den Sinn kam: Tatsachen und Meinungen.

Mit Selbstverständlichkeit wird in diesem Titel unterschieden: Es gibt auf der einen Seite Tatsachen, über die man sich einig

ist, auf der anderen Seite Meinungen, wie man sie sich zu diesen Tatsachen bildet. Innerhalb dieses Meinungsspektrums zu Tatsachen wiederum kann man eine eigene politische Einschätzung vornehmen und diese dann in seinem Wahl- und Abstimmungsverhalten manifestieren.

Dass Tatsachen Tatsachen sind, scheint längst nicht mehr gewiss. Spätestens mit der von Präsident Trump und seinem Umfeld häufig verwendeten Formulierung der *alternative facts* wurde klar, dass darüber, was als objektivierbare Tatsache gilt, offenbar keine Einigkeit mehr besteht. Auch Jahrzehnte oder Jahrhunderte der wissenschaftlichen Evidenzgewinnung vermögen Tatsachen häufig nicht mehr die Autorität zu verleihen, die sie zur Bildung einer fundierten Meinung aufweisen müssten. Diese Auflösungserscheinungen des Tatsachenbegriffs sind allerdings, so viel sei klargestellt, keineswegs nur rechtspopulistischen Bewegungen geschuldet. Auch am anderen Ende des Meinungsspektrums findet eine Vermischung von Tatsachen und politischen Wünschen oder Meinungen statt. Vieles, was später von rechtspopulistischen Bewegungen genutzt worden ist und genutzt wird, hat seinen intellektuellen Ursprung in völlig anders ausgerichteten Konzepten aus dem eher «linken» intellektuellen Spektrum.

* Für die Publikation angepasster und leicht gekürzter Text der Ansprache an der Promotionsfeier der Rechtswissenschaftlichen Fakultät der Universität Zürich vom 14. März 2022.

Entscheidend ist aber nicht, ob Tatsachen von linker oder von rechter Seite negiert werden, sondern der Umstand, dass über Faktizität so diskutiert wird, als sei sie ein verfügbares und individuell anpassbares Gut. Worauf also soll man sich stützen, wenn man sich eine Meinung bilden will und die Tatsachen nicht mehr feststehen? Und worauf stützt sich beispielsweise eine korrekte Rechtsanwendung, wenn auch Sachverhalte, von deren tatsächlicher Beweisbarkeit und Objektivität das Rechtssystem ausgeht, nicht mehr als Tatsachen, sondern als eine mögliche Sicht der Welt gelten? Mit dieser Tendenz geriete das gesamte Rechts- und Justizsystem ins Wanken und verlöre seine Legitimation. Natürlich male ich hier sehr schwarz und ziehe Schlüsse, die etwas weit gehen, aber Gewissheit über Tatsachen und ihre Beweisbarkeit ist uns in den letzten Jahren sicher zu einem Stück abhandengekommen.

Auf der anderen Seite, und das ist nicht weniger gefährlich, ergibt sich aus der Vermischung von Tatsachen und Meinungen auch die gefährliche Tendenz, eigene Meinungen oder die Meinungen von Gruppen als Tatsachen zu nehmen und damit anderen Meinungen die Legitimation als Tatsache abzusprechen. Selten wurde dies sichtbarer als in den letzten beiden Jahren, die den politischen Diskurs in der Schweiz und in der Welt beschädigt haben. Insbesondere bei der Frage der Bewältigung der Corona-Pandemie wurde deutlich, dass die Scheidelinie zwischen Tatsachen und Meinungen vollends abhanden zu kommen drohte: Von der Verleugnung des Vorhandenseins des Corona-Virus (d.h. einer zur Tatsachenbehauptung verdichteten Meinung, die durchaus anzutreffen war) bis

zur wissenschaftlich und damit vermeintlich zwingenden Meinung, dass nur ganz bestimmte Wege zur Pandemiebewältigung beschritten werden könnten und dürften (also zu einem Schluss von einer tatsächlichen Grundlage auf gewisse gesellschaftliche Pflichten, die durchaus verhandelbar oder variierbar wären), war alles anzutreffen. In diesen zwei Jahren ist – hoffentlich nicht unwiederbringlich – viel von dem verloren gegangen, was für einen rationalen politischen Diskurs erforderlich ist: nämlich ein gemeinsames Verständnis dafür, was noch Tatsache ist und wo die Meinung beginnt.

Gerade Juristinnen und Juristen können und müssen hier eine Schlüsselrolle spielen. Sie sind Expertinnen und Experten darin, Tatsachen und Meinungen zu unterscheiden, wissen, wie Evidenz für Tatsachen zu gewinnen und zu beweisen ist und kennen die durch Persönlichkeits- und Grundrechte geschützten Bereiche, in denen die Meinungsbildung stattfindet. Und letztlich kennen sie auch die verfassungsmässigen Abläufe und Prozesse, die es für einen geordneten und zielführenden politischen Diskurs braucht. Sie sind in Stellungen und Positionen tätig, in denen es darauf ankommt, dass jemand Tatsachen und Meinungen trennen kann und mit Nüchternheit und Sachverstand ans Werk geht. Nur wenige Berufsgattungen sind in ähnlicher Weise dafür prädestiniert, sowohl die Welt der Tatsachen wie auch jene der Meinungen zu kennen und ihr Zusammenspiel analysieren und verstehen zu können.

Kehren wir also zurück zu meiner etwas öden Kindheitserinnerung, die ich an die Sendung «Tatsachen und Meinungen» habe. Ich bin keineswegs der Ansicht,

dass früher alles besser war. Im Gegenteil. Ich denke aber, dass man aus gewissen Erfahrungen, die man aus der Vergangenheit mitbringt, lernen kann. So bin ich in einer Welt aufgewachsen, die zwar von starken ideologischen Gegensätzen geprägt war – namentlich vom Kalten Krieg und dem Gegensatz zwischen Kommunismus und der westlich-liberalen Welt. Gleichwohl scheint mir rückblickend, dass sich die Welt damals, bei aller bekannten Bedrohung z.B. durch das nukleare Abschreckungsarsenal, sehr bewusst war, dass es ein Gegensatz von Meinungen und politischen Anschauungen war, um den sich der Konflikt drehte, nicht um Fakten und alternative Fakten.

Keineswegs will ich zurück in eine Situation des Kalten Krieges. Aber die Sehnsucht nach einer Welt, in der man Fakten als solche anerkennt oder allenfalls wissenschaftlich hinterfragt, die politischen und ideologischen Meinungen aber von diesen Fakten trennt, wächst fast täglich!

Keine Erstattung trotz Pflicht zur Isolation?

FALL
01

Für T ist das Vorgehen des ZVV nicht nachvollziehbar. Obwohl sie sich aufgrund einer COVID-19-Erkrankung in Isolation begeben musste, erstattet der ZVV ihr Abonnement für diese Zeitspanne nicht zurück. Dies, weil im Arztzeugnis lediglich eine Arbeitsunfähigkeit, nicht aber eine Reiseunfähigkeit attestiert werde.

18

T führt dem Ombudsmann gegenüber aus, dass sie eine bestätigte COVID-19-Erkrankung hatte und das Testergebnis dazu mehrfach positiv ausgefallen sei. Sie habe das Haus deshalb nicht verlassen und erst recht keine öffentlichen Verkehrsmittel benutzen dürfen. Der ZVV stelle sich «stur» und beharre darauf, dass das Arztzeugnis dazu den Begriff «Reiseunfähigkeit» erwähnen müsse. T erklärt, sie wolle ihren Hausarzt nicht erneut damit belästigen, dieser habe aktuell ohnehin genug zu tun. Er habe ihr bereits ein zusätzliches Schreiben ausgestellt, wonach sie aufgrund einer persistierenden Virusausscheidung gemäss Epidemiengesetz keine Reisen in öffentlichen Verkehrsmitteln unternehmen dürfe. Auch dieses Schreiben genüge dem ZVV nicht.

Der Ombudsmann bittet die Beschwerdeführerin, ihm die Arztzeugnisse und weiteren massgebenden Unterlagen sowie den bisherigen Korrespondenzverlauf mit dem ZVV in Kopie zuzustellen. Nach Prüfung dieser Unterlagen könne er sich gegebenenfalls an den ZVV wenden und um eine Stellungnahme zu dieser Situation bitten.

T reicht dem Ombudsmann sämtliche Unterlagen ein. Neben dem von ihr erwähnten, zusätzlichen Schreiben des Hausarztes geht daraus hervor, dass auf den ärztlichen Zeugnissen eine Arbeitsunfähigkeit aufgrund von Krankheit festgehalten ist und ein positiver COVID-19-Befund vom Labor vorlag. Der Begriff «Reiseunfähigkeit» ist lediglich als Titel des ergänzenden Schreibens des Hausarztes aufgeführt.

Nach Durchsicht dieser Unterlagen entschliesst sich der Ombudsmann den ZVV um eine Stellungnahme zur Handhabung von Erstattungen im Zusammenhang mit COVID-19-Erkrankungen zu bitten. Die Beschwerdeführerin war zwar nicht zwingend reiseunfähig, aufgrund der bestätigten COVID-19-Erkrankung durfte sie jedoch den öffentlichen Verkehr nicht benutzen.

In der Stellungnahme des ZVV wird alsdann folgendes ausgeführt: Im Gegensatz zu der ersten Welle der Pandemie habe die ÖV-Branchenorganisation bei der zweiten Welle beschlossen, dass auf nationaler Ebene keine weiteren Kulanzmassnahmen ergriffen würden. Solche

seien auch bei den 18 Tarifverbunden in der Schweiz nicht vorgesehen. Es gebe keine Empfehlung mehr, die öffentlichen Transportmittel zu meiden und die erneuten Einschränkungen seien nicht mehr unerwartet gekommen. Besitzerinnen und Besitzer von ÖV-Abonnements hätten genügend Zeit gehabt, für ihre individuelle Ausgangslage eine Entscheidung zu treffen und das Abonnement allenfalls zurückerstatten zu lassen.

Bei einer COVID-19-Erkrankung würden die öffentlich zugänglichen Erstattungsvorgaben der Richtlinien zum ZVV-Verbundtarif Ziffer 9 zur Anwendung gelangen. Gemäss deren Ziffer 9.5.7 erfolge eine pro-rata Erstattung, wenn ein Arztzeugnis die Reiseunfähigkeit der betreffenden Person während mindestens fünf aufeinanderfolgenden Tagen bestätige. Dabei müsse der Zeitraum der Reiseunfähigkeit ausdrücklich festgehalten sein oder zumindest der Vermerk «bis auf Weiteres» attestiert werden. Der Vermerk «Arbeitsunfähigkeit» reiche dabei nicht aus, da dies nicht zwingend eine Reiseunfähigkeit nach sich ziehe. Die Erstattung aufgrund von Reiseunfähigkeit müsse spätestens innerhalb von 30 Tagen nach dem Ablauf des entsprechenden Abonnements beantragt werden.

Vorliegend habe T dem Kundendienst verschiedene Arztzeugnisse zugestellt sowie ein mit «Reiseunfähigkeit» bezeichnetes Dokument, welches jedoch nur festhalte, dass T «...keine Reisen in öffentlichen Verkehrsmitteln unternehmen» darf. Man habe T darauf hingewiesen, dass entweder eine beschränkte oder eine generelle, das heisst für unbestimmte Zeit ausgesprochene, Reiseunfähigkeit nachgewiesen sein müsse. Eine

diesbezüglich undefinierte Reiseunfähigkeit könne hingegen nicht akzeptiert werden. Daraufhin habe T keine weiteren Unterlagen mehr eingereicht.

Im Sinne der Gleichbehandlung der Fahrgäste müsse der Verbundtarif inklusive Richtlinien grundsätzlich immer gleich angewendet werden. Da es sich bei der von T geltend gemachten verbleibenden Gültigkeitsdauer um die kulanzhalber gewährte Gültigkeitsverlängerung aufgrund der ersten Phase der COVID-19-Pandemie handle, welche nicht in Geld ausbezahlt werden könne, sei man vorliegend aufgrund der Umstände dieses Einzelfalls ausnahmsweise dennoch zu einer anteilmässigen Erstattung bereit.

Der Ombudsmann leitet T diese Stellungnahme weiter. Die Antwort erfolgt umgehend: T bedankt sich dafür, dass der Ombudsmann sich für sie eingesetzt hat. Ihr sei bewusst, dass es sich nicht um einen sehr hohen Betrag handle, aber sie habe das Vorgehen des ZVV schlicht nicht nachvollziehen können.

Für den Ombudsmann zeigt sich einmal mehr, dass seitens der Behörden je nach den konkreten Umständen des Einzelfalls Kulanz gewährt werden kann. Mit der Information über den Fallabschluss leitet er dem ZVV den Dank von T weiter.

Racial Profiling?



Die Mutter (L) von G wendet sich in einem Brief an den Ombudsman und schildert die Verhaftung ihres 17 Jahre alten Sohnes durch die Kantonspolizei. Die Personenkontrolle sei ohne Grund erfolgt und sie vermute daher Racial Profiling. Was danach geschah, hätte ihren Sohn sehr schockiert und er fühle sich erniedrigend behandelt. Sie wünsche sich eine

Stellungnahme zum Fehlverhalten der Polizeifunktionäre und eine Entschuldigung.

20

Zur Verhaftung ihres Sohnes schildert L, dass dieser sie während der Sommerferien in Zürich besucht habe und eigentlich in Nordamerika lebe. Er habe an einem Sommerabend gegen 22:30 Uhr auf dem Heimweg den Hauptbahnhof Zürich passiert. Sein Verhalten sei in keiner Weise auffällig gewesen.

Plötzlich sei er von zwei zivilen Polizisten angehalten und nach seinem Ausweis gefragt worden. Aufgrund der fehlenden Deutschkenntnisse sei er zuerst ein wenig verwirrt gewesen. G hätten den Polizeibeamten auf dem Handy Fotos seiner beiden Pässe gezeigt. Neben der Staatsbürgerschaft seines Wohnortes besitze er noch die eines nordafrikanischen Landes (L fügt dazu an, dass G wie viele Menschen aus dieser Region dunkle Haare und eine etwas dunklere Hautfarbe hätte). G erklärte den Polizeibeamten, dass er erst vor drei Tagen in Zürich angekommen sei. Weiter hätten die Polizeibeamten einen Beweis für die rechtmässige Einreise in die Schweiz sehen wollen. Daraufhin seien ihm Handschellen angelegt worden und er sei zur nächsten Polizei-

station geführt worden. G hätte sich jedoch zu jeder Zeit kooperativ verhalten.

Auf dem Polizeiposten sei es für G noch schockierender geworden. Und zwar hätte er sich nackt ausziehen und in einer Isolationszelle warten müssen. Als er L angerufen habe, sei sie sofort mit seinen Pässen zur Polizeistation gekommen und hätte so beweisen können, dass sich ihr Sohn rechtmässig in der Schweiz aufhalte.

L rügte in ihrem Brief insbesondere, dass G ohne Grund kontrolliert worden sei und es sich daher um Racial Profiling handle. Sie sei überzeugt, dass, wenn G europäisch ausgesehen hätte, es nicht zu dieser Kontrolle und zur Frage nach der legalen Einreise gekommen wäre. Zudem seien ihrem Sohn trotz kooperativem Verhalten und Minderjährigkeit Handschellen angelegt worden. Für ihn sei jedoch das erniedrigendste gewesen, dass er sich auf dem Polizeiposten habe ausziehen müssen.

In der Antwort an L drückt der Ombudsman gleich zu Beginn sein Bedauern für

die unangenehme Erfahrung von G aus und erklärt die Funktion des Ombudsverfahrens sowie die Möglichkeit, die Polizei für eine Stellungnahme anzufragen. Zudem teilt er L mit, dass er nicht beurteilen könne, ob es zu einer Entschuldigung Seitens der Polizei kommen werde.

Nach ein paar Tagen Bedenkzeit schreibt L, dass sie und ihr Sohn gerne vom Angebot des Ombudsmannes Gebrauch machen würden. Wie besprochen, wandte sich der Ombudsmann an den Kommandanten der Kantonspolizei und schilderte den Vorfall aus der Sichtweise von G. Gleichzeitig ersuchte er um eine Stellungnahme der Polizei und um Zusendung allenfalls dazu bestehender Akten.

Nach einem knappen Monat traf die Stellungnahme des Kommandanten mit dem dazugehörigen Journaleintrag bei der Ombudsstelle ein.

In der Stellungnahme wurde ausgeführt, dass die Polizei gemäss § 21 Abs. 1 des Polizeigesetzes (PolG) zur Erfüllung ihrer Aufgaben eine Person anhalten und deren Identität feststellen dürfe. Die angehaltene Person sei verpflichtet, Angaben zur Person zu machen und mitgeführte Ausweis- und Bewilligungspapiere vorzuzeigen (§ 21 Abs. 2 PolG). Die Polizei dürfe die Person zur Dienststelle bringen, wenn die Abklärungen gemäss § 21 Abs. 1 PolG vor Ort nicht eindeutig oder nur mit erheblichen Schwierigkeiten vorgenommen werden können oder wenn zweifelhaft sei, ob die Angaben richtig oder Ausweis- und Bewilligungspapiere echt seien (§ 21 Abs. 3 PolG).

G sei den handelnden Polizeifunktionären im Hauptbahnhof Zürich aufgefallen,

da er nicht dem Klima entsprechend gekleidet gewesen sei, sich ohne erkennbares Ziel im Hauptbahnhof aufgehalten habe und sich offensichtlich nicht auskennt habe. Da G sich nicht gehörig habe ausweisen können und keinerlei Reisedokumente mit sich geführt habe, sondern lediglich erklärt habe, Staatsbürger eines nordafrikanischen Staates zu sein, sei er wegen Verdachts auf Verstoss gegen das Ausländer- und Integrationsgesetz verhaftet und auf den Polizeiposten gebracht worden. Gestützt auf § 16 Abs. 1 PolG sei G dafür zur Eigensicherung und wegen möglicher Fluchtgefahr in Handfesseln gelegt worden. Von einer Fluchtgefahr und allfälligen Angriffen auf Polizeifunktionäre müsse erfahrungsgemäss auch dann ausgegangen werden, wenn der Kontrollierte sich zunächst kooperativ verhalte. Im Polizeiposten habe G dann auf seinem Handy ein Foto seines nordamerikanischen Reisepasses vorweisen können, allerdings ohne gültigen Einreisestempel. Da G für die Dauer der Abklärungen für 30 Minuten in einer Abstandszelle untergebracht worden sei und nicht habe ausgeschlossen werden können, dass er verbotene Gegenstände auf sich trage, womit er sich selber oder die handelnden Polizeifunktionäre verletzen könnte, sei er einer Leibesvisitation unterzogen worden.

Insgesamt sei festzuhalten, dass die Personenkontrolle aufgrund objektiver Gründe und Wahrnehmungen durchgeführt worden sei und in keiner Weise rassistisch motiviert gewesen sei. Das weitere Vorgehen der handelnden Polizeifunktionäre entspreche den internen Vorgaben.

Der Ombudsmann informierte G und L über den Inhalt der Stellungnahme und überliess es ihnen, ob sie sich dazu äussern möchten.

Dies war tatsächlich der Fall und L teilte mit, dass sie von dieser Antwort enttäuscht sei und die Argumente nicht glaubwürdig seien. Zudem stimme es nicht, dass G nicht der Jahreszeit angemessen gekleidet gewesen sei und er so ausgesehen hätte, als würde er den Weg nicht kennen. Zudem wiederholte L nochmals die für sie wichtigsten Punkte zum Vorfall und betonte, dass sie sich eine Entschuldigung wünsche und dass sie weiterhin glaube, dass das Vorgefallene auf Racial Profiling zurückzuführen sei. Abschliessend ersuchte sie den Ombudsmann ihre E-Mail an die Polizei weiterzuleiten und zu fragen, ob dies einem hellhäutigen Europäer ebenfalls passiert wäre.

Auf Wunsch von L leitete der Ombudsmann die Stellungnahme an den Kommandanten der Kantonspolizei zur Kenntnisnahme weiter.

In der Antwort der Polizei wird festgehalten, dass man auch nach der Rücksprache mit den Frontfunktionären zum Schluss komme, dass die Kontrolle aufgrund von objektiven Kriterien durchgeführt worden sei. Er führt dazu weiter aus, dass an der Kontrolle ein erfahrener Frontfunktionär und ein Aspirant beteiligt gewesen seien. Der erfahrene Polizist hätte die Kontrolle gewissenhaft und unter dem Ausbildungsaspekt den Vorgaben entsprechend durchgeführt. Seine Abklärungen würden keine Hinweise auf ein unsachgemässes Vorgehen der Polizei erkennen lassen.

Über die Antwort der Kantonspolizei wurde L informiert und der Ombudsmann musste ihr gleichzeitig mitteilen, dass er aufgrund dieser Antwort keine Möglichkeit zum weiteren Tätigwerden sehe und daher das Dossier schliessen werde.

Dieses Fall zeigt auf, dass es dem Ombudsmann nicht immer möglich ist, ein für alle Beteiligten zufriedenstellendes Ergebnis herbeizuführen. Aber gerade in solchen Fällen ist es wichtig, zu vermitteln und so die Perspektive des Anderen aufzuzeigen und zu einem besseren Verständnis beizutragen.

«Entscheidet das Amt nach Gutdünken, ob es die gesetzlichen Vorgaben einhalten will?»



Diese Frage stellt G dem Ombudsmann als ehemaliger Mitarbeiter, u.a. Buchhalter, und Gläubiger von Lohnforderungen der konkursiten X-GmbH. Denn mit seinen Informationen an den zuständigen Notar N sowie den offerierten Unterlagen gebe es genügend Hinweise dafür, dass N gemäss der kantonalen Konkursverordnung wegen möglicher Konkurs- und Betreibungsverbrechen oder -vergehen aktiv an die Staatsanwaltschaft gelangen müsste. Trotz seiner Rückfrage gehe N nicht auf sein Anliegen ein.

Gemäss der von G dem Ombudsmann vorgelegten Korrespondenz hatte ihm N mit einer ersten Mail geantwortet, falls er als ehemaliger Angestellter Kenntnis von Straftatbeständen hätte, könnte er selber eine Strafanzeige einreichen. Es sei dem Notariat nicht möglich, die in der Mail von G übermittelten Informationen zu überprüfen.

In seiner weiteren Antwort ging N auf die erneute Frage von G nach einer Handlungspflicht des Notariats wiederum nicht ein. Stattdessen verwies N ihn an seinen Rechtsberater, obwohl bereits bekannt gewesen sei, dass er über keinen solchen verfügte.

Das Anliegen von G an den Ombudsmann ist es nun zu erfahren, ob denn ein Amt wie das Notariat, Grundbuchamt und Konkursamt nach eigenem Gutdünken entscheiden könne, ob es die gesetzlichen Vorgaben einhalten wolle, bzw., was er sonst noch unternehmen könnte, damit das Konkursamt entsprechend der Konkursverordnung handle. Indem er finde, der Notar mache es sich zu einfach,

wünschte er sich, dass das Konkursamt, in Kenntnis von Hinweisen über mögliche Verletzungen der erwähnten Straftatbestände des Schweizerischen Strafbuchgesetzes, korrekt und gem. der Konkursverordnung vorgehe und es seine Hinweise mit der Staatsanwaltschaft seriös überprüfe.

§ 9 der Verordnung des Obergerichtes über die Geschäftsführung der Konkursämter (Kantonale Konkursverordnung; LS 281.2) hält unter dem Randtitel «Anzeige an die Strafverfolgungsbehörden» folgendes fest:

1 Die Konkursbeamten sind verpflichtet, strafbare Handlungen, insbesondere Verbrechen und Vergehen im Sinne von Art. 163 – 170 des Schweizerischen Strafbuchgesetzes (StGB) und Übertretungen im Sinne von Art. 323–325 StGB, die ihnen bei ihren Amtshandlungen bekannt werden, unter Beilage der erforderlichen Belege schriftlich anzuzeigen (§ 167 GOG).

2 Verfügt der Konkursbeamte über Anhaltspunkte über das Vorliegen von Straf-

tatbeständen, so hat er diese vor einer formellen Anzeige der örtlich zuständigen Staatsanwaltschaft zur Vorprüfung zu unterbreiten.

Das in Abs. 1 von § 9 der Konkursverordnung erwähnte Gesetz über die Gerichts- und Behördenorganisation im Zivil- und Strafprozess (GOG; LS 211.1) formuliert in § 167 die entsprechenden Anzeigepflichten und -rechte von Behörden und Angestellten.

Aufgrund des Wortlauts von § 9 Abs. 1 der Konkursverordnung vertritt der Ombudsmann die Ansicht, dass kein blosses Recht bestehe, sondern eine Pflicht der Konkursbeamten, insbesondere Konkursdelikte, welche ihnen im Rahmen ihrer Amtshandlungen bekannt werden, mit samt der massgebenden Unterlagen schriftlich zur Anzeige zu bringen. Eine Wahlfreiheit, das zu tun oder nicht, sehe er dagegen für den Konkursbeamten nicht. Für den Fall, dass dem Konkursbeamten nicht bereits augenfällig entsprechende Strafdelikte bekannt werden, habe er (bereits) etwaige Anhaltspunkte der Staatsanwaltschaft – mit Blick auf eine Vorprüfung – zur Kenntnis zu bringen (Abs. 2 von § 9 der Konkursverordnung). Auch hier handelt es um eine Pflicht («so hat er ...»).

Natürlich, so der Ombudsmann in seiner Rückmeldung an G, sei der Hinweis des Notars, wonach auch G selber Delikte zur Anzeige bringen könnte, nicht falsch. Allein, ob er, G, das tun wolle oder nicht, habe seiner Auffassung zufolge keinen Einfluss auf die Verpflichtung des Notars, nach Massgabe von § 9 der Konkursverordnung zu handeln.

Wie vom Ombudsmann vorgeschlagen, wendet sich G per Mail nochmals an N, jetzt mit sichtbarer Aufnahme der Anschrift des Ombudsmanns (cc) im Verteiler. G informiert darin N wiederum differenziert über seine Wahrnehmungen zu etwaigem strafrechtlich relevanten Unregelmässigkeiten in der GmbH und macht ihn darauf aufmerksam, dass er – bereits beim Vorliegen von Anhaltspunkten – nach der Konkursverordnung dazu verpflichtet sei, diese der Staatsanwaltschaft zwecks Vorprüfung zu unterbreiten. Entsprechend ersuche er ihn darum, bei der Strafverfolgungsbehörde entweder zu intervenieren oder allenfalls zu begründen, weshalb er von einem solchen Schritt absehen möchte.

Nach zwei Wochen und einer Erinnerungsmail von G antwortet N noch gleichentags: Darin wird G von N erneut darauf hingewiesen, dass er als ehemaliger Angestellter bei Kenntnis von Straftatbeständen selber eine Strafanzeige einreichen könne.

Da sich N zur wiederholten Bitte von G bei der Staatsanwaltschaft zu intervenieren schlicht nicht hat vernehmen lassen, schlägt der OM G auf dessen Nachfrage nach dem weiteren Vorgehen nun vor, nun selber mit N in Kontakt zu treten.

Unter Darlegung der (bereits vorstehend wiedergegebenen) Sach- und Rechtslage ersucht jetzt der Ombudsmann N darum, ihm zeitnah mitzuteilen, ob er inzwischen – aufgrund der wiederholten Angaben von G samt seinem Angebot für eine Zustellung von Unterlagen sowie gestützt auf § 9 der Konkursverordnung – an die Staatsanwaltschaft gelangt sei,

oder, weshalb er allenfalls (bisher) davon abgesehen hätte.

N antwortet nun rasch innert dreier Tage: Die Konkursverwaltung sei nicht an die Staatsanwaltschaft gelangt. Von einem diesbezüglichen Antragsrecht der Gläubiger sei dem Notariat nichts bekannt. Es erübrige sich deshalb auch, dem Gläubiger eine Begründung abzugeben. Eine solche würde sich ohnehin nicht empfehlen, da der Beschuldigte in einem Strafverfahren das entsprechende Dokument verwenden könnte.

Der Ombudsmann ist von einer solchen Antwort irritiert und teilt N – jetzt im cc mit Berücksichtigung der Anschrift des kantonalen Notariatsinspektorats – mit, dass von einem Antragsrecht der Gläubiger auch ihm nichts bekannt sei; ein solches sei denn weder von ihm erwähnt noch auch von G geltend gemacht worden. Unbeantwortet geblieben sei allerdings weiterhin, weshalb er als Notar von einer Kontaktnahme mit der Staatsanwaltschaft abgesehen habe. Der Einwand sodann betr. des erwähnten Dokuments verfange nicht, da es die Staatsanwaltschaft bzw. letztlich die Justiz sei, welche rechtskräftig über Schuld und Strafe zu befinden hätte. Daher nochmals die Bitte um einlässliche Begründung, weshalb er – trotz entsprechender Hinweise von G – bisher von einer Intervention bei der Staatsanwaltschaft abgesehen habe.

Daraufhin N – kurz und knapp – an den Ombudsmann: «Die Konkursverwaltung hat gestern die Verfahrensakten gesichtet und ein Schreiben an die Staatsanwaltschaft verfasst. Sie erhalten eine Kopie dieses Schreibens einschliesslich Beilagen.»

Und damit die Antwort auf die ursprüngliche Frage von G: Nein, ein Amt kann nicht nach eigenem Gutdünken entscheiden, ob es die gesetzlichen Vorgaben einhalten will.

Quellensteuer – Plötzlich viel mehr Steuern zahlen?



Infolge der Corona-Pandemie verliert K 2020 ihre Arbeitsstelle. Sie meldet sich bei der Arbeitslosenkasse an und bezieht Arbeitslosentaggelder. Natürlich müssen diese Einkommen versteuert werden. Da K deutsche Staatsbürgerin ist, unterliegt sie der Quellensteuer, die Steuern werden somit bereits vor Auszahlung von den Taggeldern abgezogen.

Anfang Februar, bei Erhalt der Abrechnung für Januar 2021, kommt für K die grosse Überraschung. Sie schreibt der Ombudsstelle: «In 2020 lag der Quellensteuertarif bei meinen Einkünften bei rund 5%, seit 2021 und der Quellensteuerrevision hat sich dieser Tarif auf 18% (!) erhöht. Meine Quellensteuer erhöht sich somit monatlich um knapp Fr. 900.00.»

26

Sie erklärt auch, dass, wenn sie ihre Arbeit hätte behalten können, sich der Quellensteuertarif nur von 6.5% auf 6.8% erhöht hätte. Sie versteht nicht, weshalb gerade bei Menschen, die Ersatzeinkünfte, also Arbeitslosentaggelder, beziehen und die somit ohnehin weniger Geld zur Verfügung hätten, der Tarif derart erhöht worden ist.

Auch die Ombudsstelle ist erstaunt über diese massive Steuererhöhung. Sie überprüft zunächst die gesetzlichen Grundlagen und stellt fest, dass sich die massive Tarifierhöhung aus der «Verordnung über die Tarife der quellensteuerpflichtigen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer» ergibt, welcher besagt, dass der Tarif G (Ersatzeinkünfte; zu diesen gehören die Arbeitslosentaggelder) auf der Basis des Grundtarifs berechnet wird, was bei anderen Tarifen nicht der Fall ist.

Zudem hält das «Merkblatt des kantonalen Steueramtes über die Quellenbesteuerung von Ersatzeinkünften» fest: «Für die Ermittlung des satzbestimmenden Einkommens gilt Folgendes: Der versicherte Verdienst ist für die Ermittlung des Steuersatzes auf einen Monat umzurechnen (in der Regel dividiert durch 12)». Grundlage für die Satzbestimmung bildet also der versicherte Verdienst und nicht die Taggelder. Dies hat zur Folge, dass sich der Steuersatz nach einem höheren als dem tatsächlich erzielten Einkommen bestimmt, da bei der Festsetzung von Arbeitslosentaggeldern nur 70 oder 80% des versicherten Verdienstes als Taggelder bezahlt werden.

Erstaunt über diese neue Regelung richtet die Ombudsstelle eine Anfrage an das kantonale Steueramt, in welcher sie sich nach den Hintergründen dieser neuen Regelung erkundigt.

Das Amt nimmt ausführlich Stellung. Zunächst führt es aus, die neuen Regelungen würden das am 1. Januar 2021 in Kraft getretene Bundesgesetz über die Revision der Quellensteuer umsetzen. Deswegen habe die (kantonale) Verordnung der Finanzdirektion über die Tarife für quellensteuerpflichtige Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer entsprechend der bundesrechtlichen Vorgaben angepasst werden müssen.

Erst im Zusammenhang mit der Auszahlung der Arbeitslosentaggelder ab dem 1. Januar 2021 habe sich verschiedentlich gezeigt, dass die Steuerlast in gewissen Fällen im Vergleich zum Vorjahr markant ansteigen könne. Dies würde daran liegen, dass der Tarif G weder den Zivilstand des Pflichtigen noch Sozialabzüge (insbesondere Kinderabzüge) steuermindernd berücksichtigen würde. Eine weitere Ursache für die höhere Steuerlast sei das durch die Arbeitslosenkassen, basierend auf dem versicherten Verdienst, ermittelte höhere satzbestimmende Einkommen.

Die Ursache des Problems liegt somit nicht beim Kanton, sondern im geänderten Bundesrecht. Dementsprechend ist der Einfluss des kantonalen Steueramtes und erst Recht der Ombudsstelle im Hinblick auf eine Lösung nicht allzu gross.

Dennoch kann das kantonale Steueramt der Ombudsstelle mitteilen: «Diese Problematik wurde erkannt und inzwischen Vertreterinnen und Vertretern von Bund und Kantonen im Rahmen der Schweizerischen Steuerkonferenz (SSK) diskutiert. Es sind verschiedene Sofortmassnahmen getroffen worden. Beispielsweise wird pro zulagenberechtigtem Kind ein Pauschalabzug von Fr. 600.00 pro Monat

beim satzbestimmenden Einkommen gewährt.

Zudem soll das erwähnte Merkblatt des kantonalen Steueramtes mit Klarstellungen nochmals angepasst publiziert werden.

Zu erwähnen ist auch, dass Quellensteuerpflichtige die Möglichkeit haben, eine nachträgliche ordentliche Veranlagung zu beantragen, womit dann Steuern aufgrund der ausgefüllten Steuererklärung neu berechnet werden.»

Weiter schreibt das kantonale Steueramt: «Für die Jahre ab 2022 werden die Steuerbehörden zusammen mit dem SECO und weiteren Leistungserbringern von Ersatzeinkünften (insbesondere das BSV für die Ausgleichskassen und den Schweizerischen Versicherungsverband für die Privatversicherungen) Workshops durchführen, um eine mittel- und langfristig tragfähige Lösung für sämtliche Ersatzeinkünfte zu erarbeiten.»

Die Ombudsstelle kann K somit mitteilen, dass sie von der Arbeitslosenkasse, da sie Kinderzulagen zugute hat, eine neue Abrechnung erhalten wird, die die Steuerlast zumindest etwas mindern wird. K freut sich über dieses Ergebnis.

Allerdings kommt die Ombudsstelle nicht umhin, festzustellen, dass bei der Quellenbesteuerung offenbar per 1. Januar 2021 Regelungen in Kraft gesetzt worden sind, ohne dass deren Konsequenzen für die Steuerpflichtigen in der Praxis vollständig durchgerechnet worden sind. Es ist deshalb nun an den umsetzenden kantonalen Behörden, Schadensbegrenzung zu betreiben.

Es ist zwar erfreulich, dass die zuständigen Stellen rasch Massnahmen ergriffen haben, und nun weitere Schritte geplant sind.

Zu wünschen wäre aber doch, dass in Zukunft «Workshops zwischen SECO, Steuerbehörden und anderen Leistungserbringern, um mittel- und langfristig tragfähige Lösungen zu erarbeiten», vor und nicht erst nach Inkraftsetzung eines Erlasses durchgeführt werden. Dies gilt gerade für Bereiche wie die Quellenbesteuerung von Ersatzeinkünften, wo offensichtlich ein sehr hoher Koordinationsbedarf besteht.

Abschliessend zu erwähnen ist in diesem Zusammenhang, dass das erwähnte Merkblatt Mitte Juni 2021 in angepasster Form publiziert war und damit nicht mehr der versicherte Verdienst, sondern die Höhe der Taggelder als Grundlage für die Festlegung des satzbestimmenden Einkommens genommen wird.

Kontaktprobleme



Anfang 2021 zeigt sich im Kontakt mit der Sozialversicherungsanstalt des Kantons Zürich (SVA) ein ungewohntes Problem. Immer wieder beschwerten sich Bürgerinnen und Bürger, es sei nicht möglich, die SVA telefonisch zu erreichen und mündliche Auskünfte zu erhalten. Ein Beschwerdeführer schreibt dem Ombudsmann:

«Viele SVA-Mitarbeiter nehmen das Telefon grundsätzlich nicht mehr ab, weil sie Arbeitsrückstände aufholen müssen. Ich kam heute im x-ten Anlauf in diesem Monat (Februar 2021) nach 45 Minuten Besetztzeichen mal durch. Die Frau am Telefon hat mir gesagt, sie sei «mit Arbeit überflutet». Wenn man wenigstens eine Stimme hören könnte, sie sind jetzt in der Warteschlange an Nummer vier, an Nummer drei etc. wäre einem schon gedient.»

Diese Beschwerden erstaunen die Ombudsstelle, hat sie doch die Erfahrung gemacht, dass die SVA grossen Wert auf Kundenfreundlichkeit legt.

Rückfragen beim Beschwerdeführer ergeben, Mitarbeiter der SVA hätten Kunden erklärt, dass die SVA wegen verschiedener gleichzeitig auf Anfang 2021 in Kraft gesetzter Gesetzesänderungen (in den Bereichen Individuelle Prämienverbilligung, Vaterschaftsurlaub und Ergänzungsleistungen) und den weiterlaufenden Corona-Hilfsgeldern ausserordentlich überlastet sei und Mitarbeiter deswegen angewiesen worden seien, zu gewissen Zeiten keine Anrufe entgegenzunehmen.

Die Ombudsstelle hat zwar grosses Verständnis für die schwierige Situation, in welcher sich die SVA befindet. Trotzdem erachtet sie es als angebracht, die Hintergründe der Beschwerden zu klären. Insbesondere fragt sie nach, wie die Erreichbarkeit der SVA – gerade in der Pandemie, wo auch persönliches Vorsprechen nur eingeschränkt möglich ist – sichergestellt werden soll.

Die SVA nimmt die Anfrage der Ombudsstelle zum Anlass für eine ausführliche Stellungnahme: Sie räumt ein, dass die Kritik berechtigt sei und erklärt, es würde momentan tatsächlich Geduld brauchen, wer die Hauptnummer der SVA Zürich, die Pandemierhotline für Selbständigerwerbende oder die Telefonberatung zur Prämienverbilligung anrufen wolle. Sie räumt auch ein, dass es bis in den Frühling 2021 hinein dauern würde, bis sich die Situation wieder verbessern sollte.

Zum Hintergrund erklärt die SVA Folgendes: «Es ist uns bewusst, dass grosse Gesetzesrevisionen, die finanzielle Konsequenzen für Kundinnen und Kunden haben, Fragen auslösen. Darauf war die SVA vorbereitet. Die EL-Reform war ein nationales Thema, für den Kanton Zürich

kam der Systemwechsel bei der Prämienverbilligung dazu. Bund und Kantone haben letztes Jahr (2020) entschieden, dass die Vorbereitungen für die Einführung der Gesetzesrevisionen wie geplant fortgeführt werden, ungeachtet der Pandemie und der damit verbundenen neuen Aufgaben für die Ausgleichskassen».

Im Bereich der Corona-Erwerbsersatzentschädigung muss nach Ablauf des Notrechts seit September 2020 monatlich ein Antrag eingereicht werden, was bei den Kunden zu Unmut und bei den Mitarbeitern zu erheblichem Mehraufwand führt.

30

Gleichzeitig führt seit Dezember 2020 das neue Abrechnungssystem bei der individuellen Prämienverbilligung zu täglich mehreren tausend Anrufen und Anfragen, weshalb Kunden weniger oder gar kein Geld mehr erhalten würden.

Die SVA führt weiter aus: «Wir beobachten und analysieren die Situation täglich und entscheiden, wie viele Mitarbeitende am Telefon beraten und wie viele für die Verarbeitung der eingehenden Anmeldungen für Corona-Entschädigungen, Prämienverbilligungen, Familienzulagen, Mutterschafts- und Vaterschaftsurlaub eingesetzt werden. Bearbeitung und Auszahlung von teilweise dringend benötigten Leistungen (hauptsächlich Corona-Entschädigungen) haben für die SVA Zürich Priorität».

Die SVA schliesst ihre Stellungnahme mit dem Hinweis, dass die Mitarbeitenden unter diesen besonderen Umständen mit grossem Engagement viel Mehrarbeit leisten würden. Sie hofft, bis Ende April wieder in den Normalbetrieb übergehen zu können. Bis dahin müsse sie aber Kundinnen und Kunden um Geduld bitten. Es seien aber aufgrund von Kunden-

rückmeldungen Verbesserungen an der Telefonanlage vorgenommen worden, so dass sichergestellt sein sollte, dass die Bandansage mit der Information zur Erreichbarkeit immer zu hören ist.

Seitens der Ombudsstelle herrscht Verständnis für die schwierige Situation der SVA. Sie bittet deshalb, falls weiterhin Beschwerden zur Erreichbarkeit der SVA eingehen, die Beschwerdeführer um Geduld.

Im Verlaufe des Frühjahres nahmen dann zumindest gegenüber der Ombudsstelle die Beschwerden über die Erreichbarkeit der SVA ab und blieben schliesslich ganz aus. Es ist deshalb davon auszugehen, dass der Normalbetrieb wieder hergestellt werden konnte.

In diesem Fall trafen verschiedene Problematiken zusammen: Nachdem die politischen Behörden von Bund und Kantonen an einem festgesetzten Fahrplan für die Inkraftsetzung von Gesetzesreformen festhielten, wurden die Konsequenzen für die umsetzenden Behörden und insbesondere deren Mitarbeiter wenig berücksichtigt.

Diese hatten schliesslich ebenso wie Bürger und Bürgerinnen die Konsequenzen der kumulierten Gesetzesänderungen und der Herausforderungen, die die Pandemie weiterhin stellte, zu tragen.

Es befanden sich letztlich auf einer Seite der Telefonleitung Bürger die sich – im Verlauf der Pandemie dünnhäutiger geworden – im Dschungel der vielen neuen Regelungen nur schwer zurecht fanden und sich mit ihren Problemen alleingelassen fühlten. Auf der anderen Seite befanden sich Mitarbeiter, die an sie gerichtete Erwartungen infolge der viel zu hohen

Arbeitslast kaum mehr zufriedenstellend erfüllen konnten.

In einer solchen Situation – sollte sie nochmals eintreten – wäre deshalb einerseits mehr Weitsicht der politischen Behörden und andererseits mehr Geduld der Kunden erwünscht und gefordert.

Kein Sprachaufenthalt ohne Impfung – wer zahlt?



H ist im zweiten Lehrjahr an einer Zürcher Berufsschule. Für die Herbstferien 2021 ist von der Schule ein kurzer Sprachaufenthalt in Südfrankreich geplant. Doch im Spätsommer spitzt sich die Pandemiesituation wieder zu. Daraufhin teilt die Berufsschule den Lernenden am 9. September 2021 per Email mit, sie könne die Verantwortung für ungeimpfte Reisende nicht übernehmen, weshalb diese Personen nicht mitkommen dürften.

32

Die Schule erklärt dies wie folgt: «Wir müssen Ihnen leider mitteilen, dass die Schulleitung zum jetzigen Zeitpunkt ungeimpfte Lernende nicht nach Montpellier reisen lassen kann, die Zahlen im Küstenstreifen in der Gegend von Montpellier sind deutlich stärker angestiegen als in anderen Teilen Frankreichs. Diese Zone wird von den Behörden als «zone d’alerte maximale» aufgeführt. Die Berufsschule kann dieses erhöhte Risiko einer Ansteckung von ungeimpften Lernenden nicht tragen.» Weiter erwähnt die Schule in ihrem Schreiben auch die eingeschränkte Bewegungsfreiheit ungeimpfter Personen vor Ort und das Risiko, dass die Schweiz eine Quarantänepflicht nach der Rückreise für die betroffene Region einführen könnte. Sie bietet deshalb folgende Alternativen an: Entweder die Reise auf den Frühling zu verschieben, jedoch ohne Begleitperson, oder Absage der Reise. Den Entscheid müssten die betroffenen Lernenden bis zum 14. September 2021 treffen und dem Veranstalter mitteilen.

H entscheidet sich für die Absage der bereits bezahlten Reise.

Zunächst teilt H dies dem Reiseveranstalter mit. Dieser sieht aber, anders als die Mail der Schule erwarten lässt, keinen Grund, weshalb er die bereits bezahlten Kosten für die Reise zurückerstatten sollte, kann doch aus seiner Sicht die Reise stattfinden. Er informiert H, dass die Reise nur gemäss Bedingungen mit 100% Annulationskosten zu seinen Lasten annulliert werden könne. Der gesamte Betrag sei geschuldet.

Daraufhin kontaktiert H die Annulationskostenversicherung. Doch auch diese winkt ab: Es würde sich um ein nicht versichertes Ereignis handeln.

Als nächsten Schritt schreibt H die Schule an und erkundigt sich nach den Möglichkeiten für eine Rückerstattung der bereits bezahlten Reisekosten. Die Antwort lässt dort allerdings auf sich warten. Auch Ende September hat er noch nichts gehört.

Deshalb kontaktiert H die Ombudsstelle und möchte wissen, ob diese eine Möglichkeit sehe, wie er wieder zu seinem Geld kommen könne.

Nach einer ersten Sachverhaltsprüfung kommt die Ombudsstelle zu folgender Einschätzung: Es ist grundsätzlich korrekt, dass der Veranstalter die Reise nicht erstatten will, da es aus seiner Sicht keinen Grund gibt, weshalb H die Reise nicht antreten könnte. Aus demselben Grund ist auch die Versicherung nicht in der Pflicht.

Allerdings stellt sich die Frage, ob die Schule nicht zumindest kulanzhalber die Reisekosten oder einen Teil davon erstatten sollte, da sie es ist, die sehr kurzfristig entschieden hat, ungeimpfte Personen nicht mitzunehmen.

Die Ombudsstelle schreibt der Schule: «Der Entscheid der Schule, ungeimpfte Schülerinnen und Schüler nicht an der Reise teilnehmen zu lassen, ist zwar grundsätzlich verständlich, würden diese doch in Frankreich ohne Zertifikat in ihrer Bewegungsfreiheit stark eingeschränkt sein. Die Ankündigung, dass nicht geimpfte Personen nicht an der Reise teilnehmen dürfen, erfolgte gemäss H am 9. September 2021. Dies erscheint aus meiner Sicht sehr spät, ist es doch ab diesem Zeitpunkt realistischweise nicht mehr möglich, vor Reiseantritt eine doppelte Impfung vornehmen zu lassen. (Noch) nicht geimpfte Schülerinnen hatten somit nicht die Möglichkeit, rechtzeitig zu reagieren.»

Deswegen bitten sie die Schule, eine zumindest teilweise Erstattung der Kosten zu prüfen.

Offen gelassen hat die Ombudsstelle in ihrem Schreiben die Frage, ob unter diesen Voraussetzungen das Angebot einer Ersatzreise im Frühjahr ohne Begleitung

aus rechtlicher Sicht genügt hätte, um eine Rückerstattungspflicht zu umgehen.

Fast zeitgleich mit der Anfrage der Ombudsstelle an die Berufsschule erhält H dann doch noch folgende Nachricht der Schule: «Sie treten die Reise nach Montpellier nicht an, was zu Annulationskosten führt. In dieser Sache habe ich eine gute Nachricht für Sie. Die Annulationskosten werden laut neuester Auskunft vom Kanton übernommen, weil Sie als nicht geimpfte Person auf Weisung des Amtes nicht mitreisen können.»

Damit nimmt die Sache für H doch noch ein positives Ende. Auch wenn die von der Ombudsstelle aufgeworfene Frage zur sehr kurzfristigen Änderung der Bedingungen nicht beantwortet wurde, belässt es die Ombudsstelle bei diesem Ergebnis ohne weitere Abklärungen.

Sie teilt der Schule mit, dass sich eine Stellungnahme erübrigen würde und das Dossier geschlossen werde.

Erfreulich ist, dass – mit oder ohne Zutun der Ombudsstelle – die Berufsschule bzw. der Kanton in der schwierigen Situation genügend Flexibilität bewiesen hat, so dass den Lernenden keine zusätzlichen Kosten entstanden sind.

«Dank Ihrer Intervention ist plötzlich alles schnell gegangen.»



Die Corona-Pandemie hat manch einen Lebensplan durchkreuzt, auch jenen von S, einer Auslandschweizerin: Ihr Vorhaben, nach einem geplanten, aber vorzeitig angetretenen Urlaub in der Schweiz ihre Arbeit im Ausland fortzusetzen, gelangte zunehmend ausser Reichweite. Nach Anmeldung bei der Gemeinde war länger der Zeitpunkt ihrer Wohnsitznahme in der Schweiz strittig und damit, ob sie der schweizerischen Krankenversicherungspflicht unterstand, oder davon zu befreien war. Der Ombudsmann – zwar nur direkt für die Gesundheitsdirektion zuständig – vermochte S im Beziehungsgeflecht zwischen Bund, Kanton und Gemeinde klärend zu unterstützen.

Der Ombudsmann – zwar nur direkt für die Gesundheitsdirektion zuständig – vermochte S im Beziehungsgeflecht zwischen Bund, Kanton und Gemeinde klärend zu unterstützen.

S arbeitete bei Ausbruch der Corona-Pandemie im Auftrag einer kirchlichen Dienststelle in der Demokratischen Republik Kongo (DRK). Mitte Mai 2020 kehrte sie mit einem der 35 durch das Eidgenössische Departement für auswärtige Angelegenheiten (EDA) durchgeführten Repatriierungsflüge vorzeitig in die Schweiz zurück und trat damit auch gleich ihren, insbesondere zu Weiterbildungszwecken, für den Sommer geplanten Urlaub an.

Im Begleitschreiben ihres anfangs Juli 2020 an die Gesundheitsdirektion gerichteten Antrags auf Befreiung von der Krankenversicherungspflicht für die Zeit ab Mitte April bis Ende Juni 2020 wies S auf die Auskunft des EDA hin, wonach sie sich in der Schweiz so lange nicht anmelden müsse, als sich ihr Lebensmittelpunkt weiterhin in der DRK befinde. Ihr Arbeitgeber habe daher ihre Auslandskrankenversicherung bis Ende Juni 2020 aufrechterhalten. Weder das EDA noch ihre Heimatgemeinde, welche sie

ebenfalls über ihre Anwesenheit in der Schweiz orientiert habe, hätten sie über die zeitlichen Verhältnisse einer Anmeldepflicht informiert.

Nachdem sich wegen Corona und familiärer Gründe zunehmend abzeichnete, dass sie wohl länger nicht mehr in die DRK zurückkehren können, habe sie sich – mit der Absicht, sich per Ende Juni 2020 in der DRK abzumelden – per 1. Juli 2020 in einer Zürcher Gemeinde anmelden wollen, was die Gemeinde aber rückwirkend per Mitte April 2020 vorgenommen und verlangt habe, sie müsse ab diesem Zeitpunkt eine Krankenversicherung abschliessen; dies, so S, obwohl sie mit Abschluss einer Krankenversicherung in der Schweiz ab 1. Juli 2020 lückenlos versichert sei.

Anfangs Januar 2021, also ein halbes Jahr nach Einreichung ihres Antrags und wiederholter Rückfragen von S nach dem Bearbeitungsstand, wies die Gesund-

heitsdirektion das Gesuch ab mit der Feststellung, S unterstehe der schweizerischen Krankenversicherungspflicht. Zur Begründung verwies die Gesundheitsdirektion auf die einschlägigen Bestimmungen des Krankenversicherungsrechts, welches für jede in der Schweiz wohnhafte Person eine Versicherungspflicht innert dreier Monate seit der Wohnsitznahme vorsieht.

Da S keiner der rechtlich vorgesehenen Personengruppen angehöre, für welche eine Befreiungsmöglichkeit vorgesehen sei, könne ihrem Gesuch nicht entsprochen werden und sie sei daher verpflichtet, innert 30 Tagen bei einem schweizerischen Krankenversicherer ihrer Wahl eine Krankenpflegeversicherung abzuschliessen. Im Säumnisfall würde sie von Amtes wegen durch die Wohngemeinde einem Krankenversicherer zugewiesen.

S gelangt nun an den Ombudsmann. Sie informiert und dokumentiert ihn bzgl. ihrer Situation und bemängelt, die Gesundheitsdirektion gehe im Entscheid nicht auf ihre spezielle Situation ein. Zudem finde sie es absurd, dass sie sich nun neun Monate später – ohne Vorliegen einer Versicherungslücke – noch doppelt versichern müsse, zumal die bis Ende Juni 2020 aufrecht erhaltene Versicherung auch Leistungen erbracht habe. S bittet den Ombudsmann um Unterstützung. Denn sie finde, gesunder Menschenverstand erscheine angebrachter als ein langes Einspracheverfahren.

In einem persönlichen Gespräch führt S aus, dass sie es weiterhin als möglich erachte, in die DRK zurückzukehren, wo sie bis 2023 über eine Arbeitsbewilligung verfüge, und, dass sie sich daher bei der

Schweizer Botschaft in Kinshasa bisher nicht abgemeldet habe. S wird darauf hingewiesen, dass aufgrund der bisherigen rechtlichen Beurteilung der Situation davon auszugehen sei, dass sie nicht bereits – wie gemäss Angabe der Wohnsitzgemeinde – im Zeitpunkt der Repatriierung wieder Wohnsitz in der Schweiz begründet habe, sondern offensichtlich erst später, denn der «Wohnsitz» gemäss dem Art. 3 Abs. 1 des Bundesgesetzes über die Krankenversicherung (KVG; in Verbindung mit Art. 1 Abs. 1 der Verordnung über die Krankenversicherung, KVV) orientiere sich am zivilrechtlichen Wohnsitzbegriff mit der «Absicht dauernden Verbleibens.»

Mit S wird abgemacht, dass sie dem Ombudsmann für eine vertiefte Prüfung ihrer Situation noch weitere Informationen und Unterlagen zukommen lässt, insbesondere solche, aus denen sich ergibt, auf welche Rechtsgrundlage die Gemeinde allenfalls ergänzend für eine rückwirkende Anmeldung per Mitte April 2020 abstellt. Abhängig vom weiteren Klärungsergebnis der Sach- und Rechtslage würde der Ombudsmann dann eine Intervention bei der Gesundheitsdirektion prüfen mit Blick auf eine wiedererwägungsweise Aufhebung der ablehnenden Verfügung.

Schliesslich wird S darauf aufmerksam gemacht, dass ihr Kontakt mit dem Ombudsmann keinen Einfluss auf die laufende Einsprachefrist hat.

Nachdem S gegenüber der Gemeinde nochmals ihre Situation dargelegt und auch darauf hingewiesen hat, sie habe, bei ihrer Einreise in die Schweiz, Kinshasa – aufgrund ihrer Absicht, sobald wieder möglich dorthin zurückzukehren – wei-

terhin als ihren Lebensmittelpunkt angesehen, informiert die Gemeinde wie folgt: Wenn S bestätigen könne, dass sie bis Ende Juni 2020 in der DRK angemeldet gewesen sei (Bestätigung der Schweizerischen Botschaft in Kongo) und sie im April noch nicht die Absicht gehabt habe, länger als drei Monate in (...) zu bleiben, dann sei sie erst ab dem 1. Juli 2020 meldepflichtig, und das Zuzugsdatum werde auf den 1. Juli 2020 angepasst. Andernfalls bleibe es bei der Anmeldung per Mitte April 2020.

S legte nun auch der Schweizer Botschaft in Kinshasa ihre Situation dar, worauf diese ihr bestätigte, sie werde «ab heute» abgemeldet.

Nach Weiterleitung dieser Information durch S an die Gemeinde teilte diese mit: «Das genügt uns so. Wir ändern das Zuzugsdatum nun auf den 1. Juli 2020 um.»

S möchte nun, aufgrund pragmatischer Überlegungen, die Gemeinde gleich selber darum bitten, noch mit der Gesundheitsdirektion eine wiedererwägungsweise Aufhebung der Verfügung zu klären.

Tags darauf berichtet S dem Ombudsmann, die Gemeinde habe mit der Gesundheitsdirektion gesprochen: Aufgrund des inzwischen per 1. Juli 2020 geänderten Anmeldedatums erfülle sie jetzt die krankensicherungsrechtlichen Anforderungen und eine Einsprache sei nicht mehr nötig.

In Beachtung der erforderlichen Sorgfalt erscheint dem Ombudsmann aber eine lediglich mündlich erteilte Auskunft der Gemeinde – immerhin ist S Adressatin

einer Verfügung der Gesundheitsdirektion – noch zu wenig Sicherheit zu bieten. Wunschgemäss bestätigt die Gemeinde gegenüber S nun schriftlich, ein Telefonat mit der Gesundheitsdirektion habe er geben, dass sie rechtlich nichts mehr unternehmen müsse; denn mit dem Abschluss einer Versicherung ab 1. Juli 2020 sei der ablehnende Gesuchsentscheid hinfällig geworden.

Darüber informiert nun S – die Einsprachefrist ist inzwischen bereits um mehr als die Hälfte verstrichen – direkt die Gesundheitsdirektion und erkundigt sich aufgrund ihrer Angaben und Unterlagen nach einer wiederwägungsweisen Aufhebung des Entscheids auch ohne Einspracheerhebung.

Da eine Reaktion der Gesundheitsdirektion, trotz Nachfrage von S, länger ausbleibt, interveniert jetzt dort der Ombudsmann zwei Tage vor Ablauf der Einsprachefrist. Verbunden mit der Bitte um Bescheid bis am nächsten Tag, hält er u.a. fest: «Ich erachte es als wichtig, dass – wenn immer möglich – in der Angelegenheit weiterer Aufwand vermieden werden kann, insbesondere, dass Frau (...) [S], allein der Fristwahrung wegen, noch Einsprache erheben müsste, mit welcher sich dann auch die Gesundheitsdirektion zu befassen hätte.»

Noch am gleichen Tag trifft die Antwort der Gesundheitsdirektion beim Ombudsmann ein: Mangels Vorliegens eines Befreiungsgrundes könne die Verfügung nicht wiedererwogen werden. Der Entscheid, Einsprache zu erheben liege, bei S. Da S nun aber, wie gemäss der Verfügung, der (für die Überprüfung der Versicherungspflicht zuständigen) Gemeinde

einen Versicherungsnachweis vorgelegt habe, sei die Angelegenheit für die Gesundheitsdirektion erledigt.

Im Ergebnis stand damit fest, dass S von einer Einsprache absehen konnte, worüber sie erleichtert war.

«Kann das RAV wirklich verlangen, bestehende Stellen für eine arbeitsmarktliche Massnahme zu riskieren?»

FALL
08

Z wirft damit im Kern die grundsätzliche Frage auf, wie zeitliche Überschneidungen von Teilzeitarbeit von Versicherten und diesen zugewiesenen arbeitsmarktlichen Massnahmen (AMM) zu handhaben sind.

38 Z legt gegenüber dem Ombudsmann dar, sie arbeite seit ihrer Anmeldung beim RAV an vier Wochentagen stundenweise zu fixen Zeiten in zwei Teilzeitstellen. Die Kurszeiten der ihr nun aktuell zugewiesenen AMM kollidierten dabei – mit Ausnahme eines in die Schulferienzeit fallenden Kurstages – mit den Arbeitszeiten ihrer Teilzeitstellen. Der Personalberater des RAV habe ihr aber mitgeteilt, sie müsste am Kurs teilnehmen, da sie dafür entschädigt werde. Z macht geltend, sie könne bei den Teilzeitstellen nicht einfach «freinehmen» und damit die Anstellungen riskieren.

Der Ombudsmann trifft erste Abklärungen, findet aber auf die Frage einer rechtlich korrekten Handhabung von zeitlicher Überschneidung einer zugewiesenen AMM mit Teilzeitarbeit, trotz entsprechender Recherchen, vorerst keine zuverlässige Antwort, obwohl diese alltäglich erscheint. Entsprechend kontaktiert er die Amtschefin des AWA, legt ihr die Sachumstände dar und bittet sie dazu um Stellungnahme samt Angaben zur Rechtspraxis.

Die Amtschefin lässt dem Ombudsmann – wegen dem zeitnahen Beginn der

AMM sehr rasch – ihre differenzierte Stellungnahme zukommen:

Zunächst erläutert sie die rechtliche Bedeutung der Vermittlungsfähigkeit, die u.a. auch bei unselbstständiger Zwischenverdiensttätigkeit gegeben sein müsse, und zu der insbesondere die Bereitschaft zur Teilnahme an Eingliederungsmassnahmen gehöre. Arbeitsmarktliche Massnahmen sodann bezweckten die Verbesserung der Vermittlungsfähigkeit von versicherten Personen auf dem Arbeitsmarkt, zumal das oberste Ziel der Tätigkeit der RAV die rasche und dauerhafte Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt sei. Das setze voraus, dass die Massnahmen einerseits auf die Lage und Entwicklung des Arbeitsmarktes ausgerichtet seien und andererseits der persönlichen Situation, den Fähigkeiten und Neigungen der versicherten Person Rechnung tragen. Die versicherte Person habe gem. Arbeitslosengesetz (AVIG) auf Weisung der zuständigen Amtsstelle an arbeitsmarktlichen Massnahmen teilzunehmen, welche ihre Vermittlungsfähigkeit fördern. Versicherte Personen müssten bei der Anmeldung zur Arbeitsvermittlung verbindlich angeben, in welchem Umfang und zu welchen Zeiten sie sich der

Arbeitsvermittlung zur Verfügung stellen. Im Rahmen der angegebenen zeitlichen Verfügbarkeiten könne grundsätzlich eine arbeitsmarktliche Massnahme angeordnet werden. Unterbrechungen der Massnahme, z.B. wegen Zwischenverdienst, dürften nur im Interesse der Vermittlungsfähigkeit vorgenommen werden, damit der Erfolg der Massnahme, welche schergewichtig qualifizierend wirken sollte, nicht gefährdet werde. Auf begründete Anliegen der versicherten Person sollte dabei so gut wie möglich eingegangen werden.

Diesbezüglich sei der im AVIG geregelte Aspekt der Schadensminderungspflicht zentral. In einem Fall, in dem die versicherte Person bereits vor Zuweisung der AMM eine Zwischenverdiensttätigkeit ausübt und alle Angaben bezüglich zeitlicher Verfügbarkeit korrekt vorgenommen habe, dürfe grundsätzlich keine Zuweisung zu einer AMM erfolgen. In der Regel sei davon auszugehen, dass der Zwischenverdienst mehr zur Verbesserung der Vermittlungsfähigkeit beitrage als eine AMM.

Einerseits könnten mit der Zwischenverdiensttätigkeit weitere berufliche Erfahrungen gesammelt werden, die zu einer Anstellung führen könnten. Andererseits könne auch ein für die weitere Stellensuche hilfreiches, persönliches Netzwerk aufgebaut werden. Zudem könne sich aufgrund der Zwischenverdiensttätigkeit sogar innerhalb des Betriebes eine neue Möglichkeit für eine Anstellung ergeben. Da die Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt oberste Priorität habe und die Ausübung einer auf die Erzielung eines Zwischenverdienstes gerichteten Tätigkeit auch der Erhaltung der Arbeits-

qualifikation diene – zumal diese in der Regel eine gewisse Nähe zu den beruflichen Fähigkeiten der versicherten Person aufweise – gehe die Ausübung der Zwischenverdiensttätigkeit einer AMM grundsätzlich vor.

Davon ausgenommen seien allerdings wenige spezielle AMM, bei denen eine gleichzeitige Ausübung einer Zwischenverdiensttätigkeit ausdrücklich ausgeschlossen sei (z.B. Ausbildungszuschüsse, Einarbeitungszuschüsse). In Bezug auf Zwischenverdiensttätigkeiten in Kleinstpensen könne bei der Abwägung der Verbesserung der Vermittlungsfähigkeit durch AMM oder Zwischenverdiensttätigkeit, insbesondere bei einer kollektiven AMM, der Entscheid verschiedentlich auch zugunsten der AMM ausfallen. Dies gelte gem. AVIG vor allem dann, wenn die Personalberatenden eine erschwerte Vermittlungsfähigkeit der versicherten Person feststellen und diese mit einer AMM erheblich verbessert werden könne. Das gesamte Pensum müsse jedoch den Umständen der versicherten Person entsprechen (z.B. Vereinbarkeit der Daten einer AMM mit der Zwischenverdiensttätigkeit) und dürfe in der Regel 100 % nicht übersteigen. Bei Zwischenverdiensttätigkeiten in Teilzeitpensen bis ca. 50 % werde der Besuch einer AMM oft als zulässig erachtet. Als Beispiel seien Deutschkurse genannt, die sehr flexible Durchführungsdaten hätten und der gleichzeitigen Ausübung der Zwischenverdiensttätigkeit nicht im Wege stünden.

Entsprechend sei die Anordnung einer AMM jeweils im Einzelfall von verschiedenen Faktoren abhängig. Falls, so die Amtschefin zum Schluss, die Ausführun-

gen des AWA für eine Beurteilung des Ombudsfalles nicht genügten, bitte sie darum, den Namen und das Geburtsdatum der versicherten Person mitzuteilen, damit der Einzelfall genauer geprüft werden könne.

Der Ombudsmann vermittelt Z dieses Abklärungsergebnis und fasst, auf ihren Fall bezogen, die wesentlichen Punkte zusammen. Die Stellungnahme der Amtschefin beurteilt er als schlüssig und korrekt und die vom AWA in entsprechenden Fällen geübte Praxis verhältnismässig. Angesichts eines vorliegend unter 50 % liegenden Teilpensums schliesst der Ombudsmann eher auf die Zulässigkeit des angeordneten Kursbesuchs. Er schlägt Z aber vor, das Schreiben der Amtschefin direkt dem Personalberater zur Kenntnis zu bringen, damit sie keine Sanktionen riskiere.

Wenige Tage später informiert Z den Ombudsmann erfreut darüber, dass – dank der vermittelten Stellungnahme der Amtschefin – die AMM zurückgezogen worden sei. Sie habe aufzeigen können, dass sie – bei 80 %-iger Stellensuche – in den letzten Monaten durchschnittlich über 50 % Teilzeit gearbeitet habe und es sich um einen unflexiblen Kurs gehandelt habe. Wohl habe der Personalberater nicht wirklich alles bedacht; denn es seien mindestens drei Arbeitsstellen gefährdet gewesen.

Der Ombudsmann spricht gegenüber der Amtschefin seinen Dank aus für deren rasche, einlässliche und differenzierte Stellungnahme. Gleichzeitig leitet er ihr auch die Dankesworte von Z weiter: «Ich bin froh über diese herausragende Dienstleistung und möchte mich nochmals bei Ihnen und Frau Dr. Engeler bedanken.»

Wenn nur das Geburtsjahr, nicht aber der Geburtstag nachgewiesen ist



Wie sich ein nicht nachgewiesener Geburtstag von Versicherten auf den Beginn der AHV-Rente auswirkt, zeigt der Fall von U, die anfangs der 1960er-Jahre als tibetisches Mädchen mit einem Identity Certificate (mit Angabe nur des Geburtsjahres) des Büros des Dalai Lama in die Schweiz kam.

U legt dem Ombudsmann drei Briefe der Sozialversicherungsanstalt (SVA) vor: Im Januar bestätigt ihr die SVA, die Voraussetzungen für einen Rentenbeginn ab Februar seien erfüllt. Im April kündigt ihr die SVA weitere Abklärungen bezüglich des Geburtsdatums an. Knapp zwei Wochen später verweist die SVA auf ein zwischenzeitlich mit U geführtes Telefonat, wonach sie gem. eigenen Angaben weder über einen Pass aus ihrem Herkunftsland noch über eine Geburtsurkunde verfüge, welche als Geburtstag den 1. Januar bestätige. Entsprechend sei die SVA zur Rückforderung der während dreier Monate zuviel ausbezahlten Altersrente im Betrag von CHF 7'113.- verpflichtet, denn gemäss der Wegleitung über die Renten in der Eidgenössischen Alters-, Hinterlassenen- und Invalidenversicherung (RWL, Randziffer 3008) entstehe der Rentenanspruch von Personen ohne nachweisbares Geburtsdatum erst am 1. Juli des Jahres, in dem das Rentenalter vollendet werde.

Nachdem sie in die Schweiz gekommen sei, so U weiter gegenüber dem Ombudsmann, hätten die hierzulande ausgestellten Ausweisdokumente dann ebenfalls

zunächst bloss das Geburtsjahr enthalten. Seit Einführung von Computern auf den verschiedenen Ämtern sei für Sie der 1. Januar (...) [xxxx] als Geburtsdatum berücksichtigt worden: Seither enthielten alle Ihre Ausweise und Dokumente dieses Geburtsdatum. Auch der nach Ihrer Einbürgerung vor rund 40 Jahren beantragte Schweizerpass enthalte als Geburtstag den 1. Januar. U fragt sich daher, wie es denn möglich sei, dass der Schweizerpass von der AHV nicht anerkannt werde. Oder: Welche Informationspflicht die AHV bzw. die SVA in solchen Fällen treffe.

Ein Blick in die RWL bestätigt, dass bei Personen, bei denen lediglich das Geburtsjahr bekannt ist, nicht aber das genaue Geburtsdatum, der Rentenanspruch am 1. Juli des Jahres entsteht, in dem das Rentenalter vollendet wird. Mit den in Randziffer 4004 RWL genannten amtlichen Dokumenten geht der Ombudsmann davon aus, dass damit ein genügender Nachweis erbracht sein könnte (erwähnt werden dort: Sämtliche durch Zivilstandsbehörden ausgestellte Zivilstandsdokumente (z.B. Familienausweis [früher Familienbüchlein], Heimatschein, Personenstandsausweise sowie

Urkunden über die Geburt, Trauung, Partnerschaft usw.), die Niederlassungsbewilligung (Schriftenempfangsschein) der Einwohnerkontrolle, der Pass und die Identitätskarte). Der Ombudsmann bittet daher U, ihm möglichst alle vorerwähnten Dokumente zukommen lassen, gültige wie abgelaufene, solche mit und ohne 1. Januar als ihren Geburtstag. Zentral dürfte wohl auch der Heimatschein oder ein anderes zivilstandsrechtliches Dokument sein, aus dem sich der Geburtstag ergibt sowie ferner, seit wann U in der Heimatgemeinde heimatberechtigt sei.

42

Mit den durch U nachgereichten Dokumenten ergibt sich, dass zwar die zivilstandsrechtlichen Dokumente alle als Geburtsjahr (...) [xxxx] aufführen, dagegen nicht den Geburtstag nennen. Demgegenüber findet sich der 1. Januar als Geburtstag schon während Jahrzehnten in allen schweizerischen Personalausweisen sowie ferner im Vorsorgeausweis der Pensionskasse, in den Meldedokumenten der Einwohnerkontrollen, in einer Grundbuchanmeldung, im Ausbildungsdiplom sowie im Scheidungsurteil.

Für den Ombudsmann stellt sich nun die Frage, ob sich U als (Schweizer) Bürgerin nicht während Jahrzehnten nach Treu und Glauben insbesondere auf die Angaben in Ihren Personalausweisen verlassen durfte und so auch nicht damit rechnen musste, dass dies (ohne entsprechende Informationen durch die SVA) bezüglich Leistungen der AHV nun plötzlich anders wäre.

Im Einverständnis mit U informiert und dokumentiert der Ombudsmann nun den Direktor der SVA mit allen Angaben. Ergänzend weist er auch auf das Kunden-

berechnungsblatt der SVA hin, wonach U damals bei «Beginn der Beitragspflicht des Jahrgangs», bereits ab Januar (und nicht erst ab Juli) und anschliessend für jeden weiteren Monat des Jahres AHV-Beiträge geleistet hatte. Aufgrund folgender Punkte bittet der Ombudsmann daher die SVA um eine Stellungnahme: Zum einen, da U nun schon seit mindestens 35 Jahren, und damit während mehr als der Hälfte ihres Lebens, als Geburtstag den 1. Januar «besitze» und verwende (insbesondere gegenüber den Behörden wie Polizei, Gemeinde, etc. sowie gegenüber weiteren systemrelevanten Stellen); zum anderen, weil es auch widersprüchlich erscheine, wenn von U, zu Beginn der AHV-Beitragspflicht, für die Erhebung bzw. Leistung von AHV-Beiträgen bereits auf den 1. Januar abgestellt wird, während ein Rentenanspruch dann aber erst ab dem 1. Juli des Pensionierungsjahres gegeben sein soll. Entsprechend sei das Unverständnis von U bzgl. der nunmehr erfolgten Rückforderungsverfügung nachvollziehbar.

In ihrer Stellungnahme erklärt die SVA, dass dann, wenn ein Geburtsdatum unbekannt sei, von den Behörden als Alternative entweder nur der Jahrgang, ein Geburtsdatum 00.00.xxxx, oder wenn dies das jeweilige System nicht zulasse, dann entsprechend als Geburtsdatum der 1. Januar xxxx eingetragen werde. So werde bei den durch U eingereichten Dokumenten das fiktive Geburtsdatum vom 1. Januar nur deshalb verwendet, weil es systemtechnisch nicht möglich sei, lediglich den Jahrgang oder das Datum 00.00.xxxx aufzuführen. Es handle sich somit um keinen rechtsgenügenden Nachweis, welcher das effektive Geburtsdatum (1. Januar xxxx) belege. Als Nachweis des

Geburtsdatums 1. Januar xxxx wären der Pass aus dem Herkunftsland oder ein Geburtsschein notwendig, Dokumente, welche U aber, eigenen Angaben zufolge, nicht einreichen könne. Das einzige Dokument aus ihrem Herkunftsland belege lediglich das Geburtsjahr, definiere aber keinen konkreten Geburtstag. Da ein Rentenanspruch folglich erst am 1. Juli entstehe, erweise sich die Rückforderungsverfügung als korrekt. Für die ursprünglich fehlerhafte Verfügung mit Rentenbeginn ab Februar entschuldige sich die SVA. Was den Beginn der Beitragspflicht betreffe, sei dieser vom Geburtstag unabhängig. Massgeblich sei das Geburtsjahr, weshalb (gem. Art. 3 AHVG) für Arbeitnehmende und Selbständigerwerbende die Beitragspflicht ab dem 1. Januar nach Vollendung des 17. Altersjahres beginne. U weise im Übrigen eine lückenlose Beitragsdauer aus und zwar unabhängig davon, ob der Leistungsanspruch im Januar oder im Juli beginne. Schliesslich offeriert die SVA für U ein persönliches Beratungsgespräch.

Der Ombudsmann informiert U über das Abklärungsergebnis bei der SVA, das er im Ergebnis als korrekt beurteilt: Der enttäuschten Annahme von U, Rentenbeginn – entsprechend dem nun bereits während Jahrzehnten vorab in Schweizerischen Personalausweisen berücksichtigten Geburtstag am 1. Januar – müsste der 1. Februar sein, sei allerdings entgegenzuhalten, dass mit den zivilstandsrechtlichen Urkunden immerhin bis in die Gegenwart auch Dokumente ohne Angabe des Geburtstags vorhanden geblieben seien, wodurch bei ihr berechnete Zweifel für den geplanten Rentenbeginn hätten aufkommen sollen; eine Rückfrage von U bei der SVA hätte hier sicher

noch rechtzeitig die nötige Klärung gebracht. Der Ombudsmann zeigt U nun verschiedene Vorgehensmöglichkeiten auf, insbesondere Einsprache gegen die Rückforderungsverfügung zu erheben oder auch ein Erlassgesuch zu stellen, was aber voraussetze, dass sie die nun zurückgeforderten Leistungen in gutem Glauben empfangen habe und die Rückerstattung für sie ferner eine grosse Härte bedeuten würde.

Das Beratungsgespräch mit der SVA habe nicht viel gebracht, teilt U später dem Ombudsmann mit. Die SVA sage, dass es ihr nicht möglich sei, Personen wie sie frühzeitig darüber zu informieren, dass der Rentenanspruch erst am 1. Juli beginne; das sage übrigens auch – angeblich wegen zu grossen Aufwands – das Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV). U sieht darin eine institutionelle Diskriminierung gegenüber einer bedeutsamen Gruppierung. Denn: Bei frühzeitiger Information durch die SVA hätte sie ihre Pensionierung anders geplant.

Der Ombudsmann gelangt nun nochmals an die SVA: Fälle wie jener von U erwiesen sich als sehr unbefriedigend. Natürlich könne die Handhabung eines nicht bekannten Geburtsdatums durch verschiedene Behörden offensichtlich unterschiedlich ausfallen. Allein, Bürgerinnen und Bürger hätten in hohem Mass ein Bedürfnis nach Sicherheit, Kontinuität und Kohärenz der Rechtsordnung, gerade, wenn – wie im Fall von U – etwa Personalausweise bereits seit Jahrzehnten als Geburtstag den 1. Januar enthielten. Komme hinzu, dass – wie von der SVA mitgeteilt bzw. vom Gesetzgeber (gem. Art. 3 AHVG) vorgesehen – für den Beginn der Beitragspflicht, unabhängig vom

Geburtstag, das Geburtsjahr massgebend sei. Umso mehr sei daher Gruppen von Versicherten, zu denen auch U zu zählen sei, ein erhöhtes Informationsbedürfnis zuzubilligen, gerade, was die Planung einer (Früh-)Pensionierung betreffe. Zur Vermeidung ähnlicher Fälle mit Widerruf bereits erbrachter Rentenleistungen hält der Ombudsmann dafür, dass bei den Versicherten, z.B. nach erfolgter Anmeldung für die Altersrente, vorerst das genaue Geburtsdatum erhoben würde, damit diese rechtzeitig den Beginn der Rentenleistungen noch zu steuern vermöchten. Seinen Ausführungen lässt der Ombudsmann Fragen folgen insbesondere zur Informationspflicht der SVA sowie zur technischen Erhebung und Überprüfung des genauen Geburtsdatums vor Erlass der Rentenverfügung.

Neu für den Ombudsmann informiert nun die SVA, dass U bereits im Jahr 2016 eine Rentenvorausberechnung beantragt habe. Damals sei ihr der provisorisch errechnete monatliche Rentenbetrag ab Juli 2021 mitgeteilt worden, weshalb die SVA ihrer gesetzlichen Informationspflicht (gem. Art. 27 ATSG) nachgekommen sei. Für eine allgemeine Information über die gesetzlichen Grundlagen in Bezug auf ein unbekanntes Geburtsdatum prüfe die SVA aber gerne eine entsprechende Publikation auf ihrer Internetseite. Die internen Prozesse der SVA Zürich sähen sodann bereits heute eine Überprüfung der Geburtsdaten 01.01.xxxx und 00.00.xxxx vor. Sobald bei der Anmeldung für eine Altersrente ein solches Geburtsdatum erkennbar sei und der Geburtsort ausserhalb der Schweiz liege, trete die SVA mit ihren Kunden in Kontakt. Dabei verlange sie einen Pass aus dem Herkunftsland oder einen Geburtsschein. Durch diese

Dokumente könne dann das Geburtsdatum 01.01.xxxx nachgewiesen werden. Die Prüfung der Richtigkeit des Geburtsdatums erfolge vor Erlass der Rentenverfügung. Im Fall von U sei die SVA bei der Prüfung des Geburtsdatums fälschlicherweise davon ausgegangen, dass der Nachweis mittels des Schweizerischen Passes ausreiche. Inzwischen habe die SVA aber die Kundenberaterinnen und Kundenberater der Versicherungsleistungen mittels Fachschulungen nochmals auf die Thematik aufmerksam gemacht, um solche Fehler künftig zu vermeiden. Erhalte die SVA eine Anmeldung für eine Altersrente, bestätige sie bereits in einem formlosen Schreiben den Eingang der Anmeldung sowie den Anspruchsbeginn. Die Kunden der SVA Zürich hätten sodann die Möglichkeit, bis zum Zeitpunkt, in welchem die Verfügung in Rechtskraft erwachse, die Rente gemäss den gesetzlichen Bestimmungen aufzuschieben. Sei bereits eine Auszahlung ausgelöst worden, die Verfügung aber noch nicht in Rechtskraft erwachsen, dann verpflichte sich der Kunde zur Rückzahlung der bereits bezogenen Rente. Wichtig sei, dass ein Anspruch auf Vorbezug der Altersrente (gemäss Art. 67 Abs. 1 bis AHVG) nicht rückwirkend geltend gemacht werden könne. Zu den Möglichkeiten und Fristen des Rentenbezugs verweist die SVA nochmals auf die eigene Website (www.sva-zurich.ch) wie auch auf die offizielle Seite des Bundes (www.ahv-iv.ch). Schliesslich sei in jeder Gemeinde eine AHV-Zweigstelle integriert, welche die Versicherten bzgl. des Bezugs der Altersrente ebenfalls beraten.

Der Ombudsmann leitet diese Informationen der SVA an U weiter und hält fest, dass gemäss dem Schreiben der SVA aus

dem Jahr 2016 effektiv ein Rentenbetrag bzw. ein Rentenbeginn ab Juli 2021 errechnet worden war. Falls damals nicht nachvollziehbar, hätte für U begründet Anlass dafür bestanden, den Grund für einen späteren Rentenbeginn als ab 1. Januar 2021 näher abzuklären. Die im Übrigen nachvollziehbaren Ausführungen der SVA liessen sodann auf ein Versehen im Einzelfall schliessen, wogegen keine Systemproblematik erkennbar sei. Mit Blick auf die Fehlerprävention habe sich die SVA – indem sie offensichtlich aus dem vorliegenden Fall ihre Lehren ziehe – zudem für die Nachschulung des Personals entschieden, was ebenso zu anerkennen sei, wie die Prüfung, auf der Internetseite der SVA eine allgemeine Information über die gesetzlichen Grundlagen in Bezug auf ein unbekanntes Geburtsdatum aufzunehmen.

Mit diesem Ergebnis schliesst der Ombudsmann den Fall zwar ab. Trotz der durch die SVA dargelegten Rechtslage und der beschriebenen Prozesse bleibt dennoch ein schaler Nachgeschmack und die Frage zurück, wie es denn sein kann, dass dieselbe Schweiz einerseits beim Pass als nationales Ausweisdokument und andererseits für den Beginn der Altersrente von unterschiedlichen Geburtstagen ausgehen kann, handelt es sich doch immer um ein und dieselbe Bürgerin.

FALL 10

F sucht verzweifelt die Ombudsstelle auf und erklärt, dass er sich nicht für die Theorieprüfung zur Erlangung des Lernfahrausweises anmelden könne. Der Hintergrund sei, dass noch offene Forderungen bestehen würden, welche auf Fahrzeuge zurückzuführen seien, die ohne sein Zutun und Wissen vor Jahren auf ihn eingelöst worden seien.

46

F führt zu seiner Situation aus, dass er sich daran erinnern könne, dass vor einigen Jahren zwei Fahrzeuge auf seinen Namen eingelöst worden seien. Er habe von nichts gewusst und die Person, die die Fahrzeuge eingelöst habe, auch nicht gekannt. Erst als das Betreibungsverfahren aufgrund der zu bezahlenden Gebühren vom Strassenverkehrsamt eingeleitet wurde, habe er davon Kenntnis erlangt. Aufgrund seiner damaligen schwierigen wirtschaftlichen Situation sei ihm die Bezahlung nicht möglich gewesen und es seien Verlustscheine entstanden.

Angesichts der kuriosen Umstände habe er bei der Polizei Anzeige erstattet. Selbst der Polizeibeamte sei über seinen Fall sehr verwundert gewesen. Einige Zeit nach der Anzeige sei ein Auto in einem ganz anderen Teil des Kantons aufgetaucht und der Polizei gemeldet worden. F wurde aufgefordert das Auto von seinem aktuellen Standort zu entfernen, da es im Weg sei und Parkbussen generieren würde. Da F allerdings weder Führerausweis noch Autoschlüssel besass, habe er das Fahrzeug auf seine Kosten abschleppen und entsorgen lassen müssen.

Im Rahmen der Prüfungsanmeldung bemühte sich F, seine Anzeige bzw. den Polizeirapport erhältlich zu machen, was allerdings aufgrund der verstrichenen Zeit nicht mehr möglich war.

Jedoch meldete sich der Polizeibeamte bei ihm, welcher vor Jahren die Anzeige aufgenommen hatte und teilte mit, dass er sich noch gut an den Fall erinnern könne und bei Bedarf auch darüber Auskunft erteilen würde.

Um die Umstände dieses Falles besser nachvollziehen zu können, wandte sich der Ombudsmann an das Strassenverkehrsamt und schildert die Situation von F. Der Ombudsmann bat gleichzeitig um eine Stellungnahme des Strassenverkehrsamtes und um Einsicht in die Akten.

Die Stellungnahme des Strassenverkehrsamtes traf schnell ein, konnte aber den Sachverhalt leider nicht im erhofften Ausmass klären. Zwar konnte aufgezeigt werden, dass im Jahr 2013 zwei Fahrzeuge auf den Namen von F zugelassen wurden, aber die genauen Umstände der Zulassung und der späteren Abmeldung der beiden Fahrzeuge konnten heute

nicht mehr nachvollzogen werden. Insbesondere seien keine Angaben mehr vorhanden, wer damals die Amtshandlung veranlasst hätte.

Weiter erklärt das Strassenverkehrsamt, dass im Rahmen von Fahrzeugzulassungen keine Abklärungen über die im Fahrzeugausweis einzutragende Halterschaft gemacht werden. Die überwiegende Mehrzahl der Zulassung beantragenden Personen seien Angestellte des Motorfahrzeuggewerbes, die die Zulassung im Auftrag ihres Arbeitgebers oder ihrer Kundschaft beantragen würden. Es werde auch keine Vollmacht verlangt und die Haltereigenschaft werde nur in Zweifelsfällen abgeklärt. Diesem Vorgehen wird Art. 78 Abs. 2 VZV (Verkehrszulassungsverordnung) zu Grunde gelegt.

Dieser Artikel zählt – nicht abschliessend – die folgenden Konstellationen als Zweifelsfälle auf: Der Versicherungsnachweis lautet nicht auf den Bewerber um den Fahrzeugausweis, der Bewerber besitzt keinen Führerausweis, bei der Erteilung von Wechselschildern oder bei Geschäftsfahrzeugen, die einem Arbeitnehmer zur Verfügung stehen würden.

Die Stellungnahme des Strassenverkehrsamtes äussert sich nicht dazu, dass bei F eigentlich ein sogenannter Zweifelsfall vorgelegen hätte, denn bis heute erlangte F den Führerausweis nicht. Es ist jedoch davon auszugehen, dass auch zur Klärung dieser Frage keine Unterlagen mehr vorhanden sind.

In der Stellungnahme wird zum Fall von F weiter ausgeführt, dass sich aufgrund der Fahrzeugzulassung auf F öffentlichrechtliche Forderungen (Verkehrsabgaben,

Gebühren usw.) ergeben hätten, welche bis heute nicht beglichen worden seien. Diese ausstehenden Forderungen an sich wurden von F auch nie in Abrede gestellt. Er versuchte jedoch immer wieder aufzuzeigen, dass er nicht für die Entstehung dieser Kosten verantwortlich war.

Das Strassenverkehrsamt machte aufgrund der ausstehenden Forderungen von § 15 Abs. 2 VRG (Verwaltungsrechtspflegegesetz) Gebrauch, wonach für Amtshandlungen im Interesse des Betroffenen Kostenvorschüsse erhoben werden können. Beispiele für diese Vorgehensweise sind, wenn die betroffene Person in der Schweiz keinen Wohnsitz hat, wenn aus erledigten oder nicht weiterziehbaren Verfahren vor einer zürcherischen Verwaltungs- oder Gerichtsbehörde Kosten geschuldet werden sowie wenn diese Person als zahlungsunfähig erscheint.

Zum Schluss der Stellungnahme teilte das Strassenverkehrsamt mit, dass aufgrund der Umstände des Einzelfalls ausnahmsweise auf die Anwendung von § 15 Abs. 2 VRG verzichtet werde.

Somit konnte sich F ohne Weiterungen um den Lernfahrausweis bewerben.

Dieser Fall zeigt exemplarisch auf, dass auf Intervention des Ombudsmannes manchmal bereits mit einer blossen Bitte um Stellungnahme das Anliegen eines Beschwerdeführers auf unkomplizierte Art gelöst werden kann. Im konkreten Fall versuchte F seit mindestens zwei Jahren, sich für die Theorieprüfung anzumelden.

FALL 11

C wendet sich an den Ombudsmann, weil die Sicherungen von fünf Strassenlaternen an seiner Wohnadresse von den Elektrizitätswerken des Kantons Zürich (EKZ) herausgeschraubt worden seien. Der Mitarbeiter der EKZ habe erklärt, dass der Kanton Zürich den Strom für die Beleuchtung künftig nicht mehr zahle.

48

C legt dem Ombudsmann dar, dass er an einer Kantonsstrasse ausserorts wohne. In dem neu «lichtlosen Bereich» lägen verschiedene Einfahrten und Strassenabzweigungen. Seine zwei Liegenschaften würden durch die Kantonsstrasse getrennt. Familienangehörige und Mitarbeitende müssten die Strasse mehrmals täglich queren. Eine Beleuchtung dieses Strassenabschnitts sei zur Sicherheit dieser Personen unabdinglich. Sämtliche anderen Strassenlaternen in diesem Bereich der Kantonsstrasse würden zudem nicht ausser Betrieb genommen werden.

Der Ombudsmann wendet sich daraufhin an das Tiefbauamt, welches für die Strassenbeleuchtung auf Staatsstrassen ausserhalb der Städte Zürich und Winterthur zuständig ist, schildert die ihm zugetragene Situation und bittet um eine Stellungnahme dazu.

In der Stellungnahme verweist das Tiefbauamt auf das Beleuchtungsreglement des Kantons Zürich, wonach die öffentliche Beleuchtung eine reine Fahrbahnbeleuchtung ist, die zur Verbesserung der Sichtverhältnisse dient. Strassenbeleuchtungen würden deshalb nur dort einge-

setzt, wo Fussgängerinnen und Fussgänger sowie der motorisierte Verkehr häufig miteinander in Verbindung kommen. Dies gelte für den bebauten Innerortsbereich, nicht aber für den Ausserortsbereich.

Der Richtwert für die Lebensdauer von Beleuchtungsanlagen betrage 40 Jahre, derjenige von Leuchten 20 Jahre. Im vorliegenden Fall sei die Lebensdauer der bestehenden Strassenbeleuchtung, die im Ausserortsbereich liege, bereits überschritten. Aufgrund deren schlechten Zustands bestehe das Projekt beim Tiefbauamt, die bestehende Strassenbeleuchtung zurückzubauen. Wegen der klaren Regelung sowie aus Gründen der Gleichbehandlung der Gemeinden könne man auf diesen Entscheid nicht mehr zurückkommen. Die Arbeiten würden in den nächsten Monaten ausgeführt werden.

Ausserorts würden nur bei besonderen Verhältnissen wie beispielsweise Lichtsignalanlagen oder Unterführungen auch weiterhin einzelne Strassenabschnitte beleuchtet. Die Übereinstimmung der tatsächlichen, bestehenden Beleuchtung mit dem Beleuchtungsreglement

des Kantons Zürich werde in der Regel im Rahmen von Strassenbauprojekten überprüft. Vorliegend sei dies im Zusammenhang mit der geplanten Strassensanierung der Fall gewesen. Der Rückbau der weiteren Strassenbeleuchtung auf diesem Bereich der Kantonsstrasse werde voraussichtlich erst in einigen Jahren mit der dann anstehenden Strassensanierung der jeweiligen Teilabschnitte erfolgen (ausgenommen bei den vorgenannten besonderen Verhältnissen).

Etwa zur gleichen Zeit erreicht den Ombudsmann eine weitere Beschwerde im Zusammenhang mit einer bestehenden Strassenbeleuchtung. Dieses Mal handelt es sich um einen Innerortsbereich. Die Bewohnerinnen und Bewohner einer Liegenschaft fühlen sich durch neu eingesetzte LED-Leuchten gestört. Obwohl die EKZ im Auftrag des Kantons Zürich Blenden montiert habe und der Neigungswinkel bei zwei Kandelabern optimiert worden sei, störe man sich noch immer an der hellen Strassenbeleuchtung. Eine Reduktion der Lichtstärke sei deshalb wünschenswert.

Die Abklärungen des Ombudsmannes dazu ergeben, dass im Rahmen des Umweltschutzgesetzes Emissionen so weit zu begrenzen sind, als dies technisch und betrieblich möglich sowie wirtschaftlich tragbar ist (Art. 11 Abs. 1 Umweltschutzgesetz; USG). Grundsätzlich sind die Emissionen durch Massnahmen bei der Quelle zu begrenzen (vgl. dazu auch den Entwurf «Vollzugshilfe Lichtemissionen» des Bundesamts für Umwelt).

Auch diesbezüglich wendet sich der Ombudsmann an das Tiefbauamt. In der darauffolgenden Stellungnahme wird

seitens des Tiefbauamts ausgeführt, dass vor dem Ersatz der Leuchten im Auftrag des Tiefbauamts eine Lichtberechnung durch die EKZ ausgeführt worden sei. Diese Berechnung erfolge jeweils nach den aktuell gültigen Normen der Schweizer Licht Gesellschaft (SLG) und beinhalte Werte wie Verkehrsmenge, Übersichtlichkeit, Konfliktpunkte, Gehwege oder signalisierte Geschwindigkeit. Danach würden die zu verwendenden Leuchten und deren Leuchtstärke bzw. die Mindestlichtstärke bestimmt. Die Wahrnehmung der Anwohner sei nachvollziehbar, da die massgebenden Normen seit einiger Zeit die Anforderungen an die Lichtintensität aufgrund der Bestimmungen zur Sicherheit verstärkt hätten. Bereits bei der Projektierung suche man deshalb den Kontakt zu den betroffenen Personen, um die Situation zu erklären und wo nötig zu Massnahmen wie beispielsweise der Montage von Blenden zu greifen. Da die Neigungswinkel vorliegend bereits optimiert und Blenden montiert worden seien, sehe man leider keine möglichen weiteren Massnahmen.

Auf Rückfrage des Ombudsmannes hin wird ihm Einsicht in die Lichtberechnungen gewährt und ein Gespräch mit einem Mitarbeiter der EKZ zur Darlegung der komplexen Berechnung angeboten. Die Lichtberechnungen würden auf einschlägigen mathematischen und physikalischen Formeln und Normen beruhen. Bei der minimalen und maximalen Beleuchtungsstärke handle es sich sodann nicht um fixe Werte. Eine Strasse werde zunächst anhand verschiedener Kriterien wie beispielsweise der Strassenlinie klassifiziert. Je nach Klassifizierung fänden die entsprechenden Richtlinien Anwendung. Die minimale Beleuchtungsstärke ergebe

sich sodann aus Kriterien wie beispielsweise dem Abstand der Leuchten untereinander oder der Höhe der Leuchten. Entscheidend sei sodann auch eine gewisse Gleichmässigkeit der Beleuchtung, es dürften keine zu starken Abweichungen von hell und dunkel bestehen. Fussgängerübergänge müssten jeweils eine Stufe heller beleuchtet werden.

Die nochmalige Überprüfung des Tiefbauamts bei den EKZ habe ergeben, dass die Berechnung in diesem Fall korrekt erfolgt sei. Man habe wie erwähnt den Neigungswinkel optimiert, Blenden montiert und es würden bereits Leuchten der Stärke 3000K statt 4000K verwendet.

Der Ombudsmann teilt dem Beschwerdeführer das Ergebnis seiner Abklärungen mit. Da es keine konkreten Anhaltspunkte für eine fehlerhafte Berechnung der Lichtstärke gibt und die Lichtemissionen soweit als möglich an der Quelle begrenzt wurden, sieht er keine Möglichkeit, dass die Lichtstärke weiter reduziert werden könnte.

Auch in dem zu Beginn geschilderten Fall muss der Ombudsmann C darüber in Kenntnis setzen, dass das Vorgehen des Tiefbauamts den geltenden Normen entspricht und im Rückbau der Leuchten kein Verstoß gegen Recht und Billigkeit im Sinne von § 89 Abs. 1 Verwaltungsverfahrensgesetz (VRG) festgestellt werden kann. Immerhin kann er C raten, eine Beleuchtung seiner Einfahrten (je nach Art der Beleuchtung in Rücksprache mit der örtlichen Baubehörde) zu prüfen.

Anlässlich dieser beider Beschwerdeverfahren zeigt sich, dass das Empfinden der Bürgerinnen und Bürger zur Strassenbe-

leuchtung je nach Konstellation und im Einzelfall sehr unterschiedlich ist. Seitens der Behörde sind verschiedene Aspekte und Normen wie der Umweltschutz, aber auch die Sicherheit im Strassenverkehr zu berücksichtigen. Hinter der konkreten Beleuchtungssituation stehen komplexe Berechnungen. Für den Ombudsmann gilt es im Einzelfall zu prüfen, ob die geltenden Normen eingehalten sind oder konkrete Anhaltspunkte dafür vorliegen, dass beispielsweise eine fehlerhafte Berechnung vorliegt. Nicht nur im Zusammenhang mit der Strassenbeleuchtung kommt es vor, dass er Beschwerdeführenden manchmal eine Rückmeldung geben muss, die sich eine andere Beschwerdeführerin oder ein anderer Beschwerdeführer nur gewünscht hätte.

Keine Namensänderung bei vollem Betreibungsregisterauszug



P führt einen für Deutschsprachige äusserst komplizierten und schwer auszusprechenden Nachnamen. Weil er zu diesem Namen – es ist derjenige des Ex-Mannes seiner Mutter, mit dem er keinen Kontakt hat – keinen Bezug hat, will er ihn ändern lassen. Da er mit seinem Gesuch beim Gemeindeamt nicht weiterkommt, kontaktiert er die Ombudsstelle. Er schreibt:

«Leider stehe ich bei meinem Vorhaben ziemlich an. Zum einen wird mir unterstellt, ich hätte vor, mit dieser Änderung unterzutauchen. Das ist klar nicht in meinem Sinn und zudem in der Schweiz kaum möglich, zumal ich das Betreibungsamt bereits informiert habe.» Er ergänzt: «Meine Schwester konnte ihren Namen ohne Weiteres mit Erfolg ändern. Nun bin ich noch die einzige Person in meiner Familie, die diesen Namen trägt».

Weiter führt P aus, ihm sei schriftlich mitgeteilt worden, dass er eine einsprachefähige Verfügung zur Ablehnung des Namensänderungsgesuchs verlangen könne, dass dies aber nur möglich wäre, wenn er vorab eine Rechnung von CHF 600.00 bezahlen würde. P führt aus, dass es ihm nicht möglich sei, die Gebühren zu bezahlen, was das Amt auch wisse. Zudem habe er schon eine Menge Ausgaben durch das Verfahren gehabt.

Die Ombudsstelle befürchtet, dass es P durch die hohe Gebühr verunmöglicht werde, eine rechtsmittelfähige Verfügung zu erhalten, wodurch es ihm unmöglich wäre, den Entscheid anzufechten.

Deswegen nimmt die Ombudsstelle Einsicht in die Verfahrensakten beim für die Namensänderung zuständigen Gemeindeamt. Sie weist auch darauf hin, dass das Vorgehen, schon vor dem Entscheid eine Gebühr zu verlangen, nur dann gerechtfertigt wäre, wenn das Gesuch offensichtlich aussichtslos wäre.

Der rechtliche Hintergrund ist folgender: Eine Namensänderung kann bewilligt werden, wenn achtenswerte Gründe vorliegen. Die Gründe müssen verständlich, nachvollziehbar und überzeugend sein. Ausserdem darf die Namensänderung weder rechtswidrig, missbräuchlich noch sittenwidrig sein.

In seiner Antwort an die Ombudsstelle erklärt das Gemeindeamt: «Relevant ist, dass eine Namensänderung im Ergebnis nicht rechtsmissbräuchlich sein darf. Die Änderung des Familiennamens kommt einem Identitätswechsel gleich. Eine Namensänderung würde es Gläubigern erheblich erschweren (unter Umständen sogar verunmöglichen), die betroffenen Schuldner ausfindig zu machen und die Schuld einzufordern. Eine Namensände-

«... rung in einer solchen Konstellation zu be-
willigen, wäre daher rechtsmissbräuch-
lich.»

Die Situation von P sieht gemäss Akten
folgendermassen aus: In seinem Betrei-
bungsregisterauszug befinden sich seit
2017 39 Einträge, die Summe der aus-
stehenden Beträge beläuft sich auf rund
CHF 27'000. Die letzten zwei Betreibun-
gen sind in den dem Gesuch vorange-
gangenen fünf Monaten eingegangen.

P erklärt die vielen Betreibungen mit einer
starken Depression und einem erst als er-
wachsene Person diagnostizierten ADHS.
Seit Anfang 2019 sei er aber in Thera-
pie, wodurch sich die Situation verbes-
sert habe und er (eigentlich) keine neu-
en Betreibungen mehr habe. Durch die
Coronapandemie habe er aber ein paar
Rückschläge erlitten, die zu den letzten
beiden Betreibungen geführt hätten. Zu-
dem gibt P zu bedenken. «Mein jetziger
Nachname bedeutet für mich in erster Li-
nie, keine Identität zu haben, Mobbing in
der Schule wie auch im Arbeitsleben bis
hin zu extremem Rassismus».

Trotzdem hält das Gemeindeamt fest:
Ein unentgeltlicher Entscheid wäre nur
dann zulässig, wenn das Gesuch nicht
offensichtlich aussichtslos wäre. Dies
wäre dann der Fall, wenn das Gesuch
nicht rechtsmissbräuchlich wäre. Trotz
der verständlichen Gründe von P für die
Namensänderung wäre folgendes zu be-
achten:

«Es zeigt sich somit klar ein Bild über
die sehr deutliche Zahlungsunfähigkeit
des Gesuchstellers in den letzten Jahren.
Zwar scheinen anfangs 2020 keine Be-
treibungen mehr eingegangen zu sein.

Dies änderte sich jedoch wieder Ende
2020. Seither bestehen wieder neue Ein-
träge. Zentral ist dabei, dass die letzten
zwei Betreibungen noch in den letzten
5 Monaten eingereicht wurden. Unter
Anbetracht des Gesamtbildes und der
Menge an Betreibungen, die der Gesuch-
steller jeweils hatte, besteht eine sehr
hohe Gefahr, dass aktuell Gläubiger noch
vorhanden sind, die eine Betreibung jetzt
oder in der nahen Zukunft noch einrei-
chen wollen.»

Es könnte nicht überprüft werden, ob
P, wie er dies zugesichert habe, die ver-
schiedenen Gläubiger kontaktiert habe
und die Namensänderung mitteilen wür-
de. Es sei den Gläubigern auch nicht zu-
zumuten, nach einer Namensänderung
eigene Nachforschungen anzustellen und
P ausfindig zu machen. Somit kommt das
Gemeindeamt zum Ergebnis: «Eine Na-
mensänderung unter diesen Umständen
gutzuheissen, ist rechtsmissbräuchlich.
Die beantragte Namensänderung ist aus-
sichtslos und unter keinen Umständen zu
gewähren.»

Unter diesen Voraussetzungen sei das
Gesuch aussichtslos und somit auch keine
unentgeltliche Rechtspflege, also ein kos-
tenloser Entscheid, zu gewähren.

Die Ombudsstelle kommt nach Prüfung
des Sachverhalts und nach Einsicht in die
Akten zum selben Ergebnis wie das Ge-
meindeamt. Angesichts des zwei Seiten
langen Betreibungsregisterauszugs muss
sie P mitteilen:

«Unter diesen Voraussetzungen ist un-
glücklicherweise davon auszugehen,
dass Ihr Namensänderungsgesuch in der
Tat zum jetzigen Zeitpunkt aussichtslos

ist, und das Gemeindeamt somit nicht rechtswidrig handelt, wenn es Ihr Gesuch um ein unentgeltliches Verfahren ablehnt.

Ich verstehe, dass dieses Ergebnis für Sie unbefriedigend ist, da Ihnen, wie Sie schreiben, aus Ihrem Namen Nachteile erwachsen. Sie haben allerdings jederzeit die Möglichkeit, ein neues Namensänderungsgesuch einzureichen. Dies wäre allerdings nur dann erfolgversprechend, wenn es Ihnen gelingen würde, Ihren Betriebsregisterauszug wenigstens so weit zu bereinigen, dass zumindest keine neuen Betreibungen und Verlustscheine zu den bestehenden hinzukommen.»

Mit der Möglichkeit, nach Begleichung seiner Schulden erneut ein Namensänderungsgesuch stellen zu können, bleibt für P immerhin ein Silberstreifen am Horizont.

«Mich plagt schon länger eine Frage, die intern aber nicht angesprochen werden kann.»

FALL 13

Nachdem der Ombudsmann von Y die Information erhalten hat, der Angestellte einer Berufsfachschule beziehe am Arbeitsplatz für private Zwecke Strom, setzt er die nötigen Abklärungen in Gang.

Der Mitarbeiter, so Y, beziehe in der Tiefgarage der Schule für sein privat genutztes Elektrofahrzeug seit rund zwei bis drei Jahren täglich Strom. Nachdem dieser zunächst auf einen fremden Parkplatz mit Steckdose umparkiert habe, sei dann bei dessen Fahrzeug eine Steckdose montiert worden, was via die Schule «für Reinigungszwecke» abgerechnet worden sei, jedoch ohne, dass (gem. Hausdienst) Bedarf für eine weitere Steckdose vorhanden gewesen wäre.

Y bittet den Ombudsmann um Auskunft darüber, ob der Mitarbeiter selber für die Stromkosten aufkomme oder ob diese zu Lasten der Steuerzahler gingen; falls letzteres der Fall sein sollte, wünsche sie, dass die Angelegenheit (auch rückwirkend) in Ordnung gebracht werde.

Der Ombudsmann schlägt vor, den dargelegten Sachverhalt sowie das Anliegen von Y anonymisiert der Finanzkontrolle zur Prüfung vorzulegen. Dessen Leiter würde er dabei um Abklärung und Bescheid bitten. Y ist mit dem Vorgehensvorschlag einverstanden.

Der Ombudsmann kontaktiert den Leiter der Finanzkontrolle und legt ihm, ohne Bekanntgabe der Identität von Y, die ihm verfügbaren Information vor, verbunden

mit der Bitte um Prüfung und Stellungnahme dazu.

In Absprache mit dem Leiter der Finanzkontrolle informierte der Ombudsmann anschliessend Y wie folgt über das inzwischen ermittelte Ergebnis: «Die Abklärung des Hinweises betreffend eines allfälligen privaten Strombezugs an der (...) [Berufsfachschule] wurde der Finanzkontrolle übertragen. Hintergrund ist der Umstand, wonach sowohl die Schule als auch die Fragestellung als solche in deren Aufsichtsbereich liegen. Die Prüfungsverfahren haben den gemeldeten Sachverhalt in Teilen bestätigt. Mit Blick auf die diesbezüglichen Regelungen wurde weiter ein grundsätzlicher Handlungsbedarf festgestellt. Die Beteiligten an der (...) [Berufsfachschule] haben in diesem Zusammenhang Offenheit signalisiert, den abgegebenen Empfehlungen sowohl rückwirkend als auch prospektiv nachzukommen. Mit Blick auf das Betriebsklima sei ergänzend das Anliegen (...) [des Rektorats] weitergeleitet, wonach zukünftige Hinweise optimalerweise an die Vorgesetzten zu richten sind.»

Dieser zum Schluss formulierte Wunsch (bzw. dem Charakter nach doch eher eine Aufforderung) der Schulleitung übersieht zwei wesentliche Punkte: 1. Bei

der Möglichkeit, sich an den Ombudsmann zu wenden, handelt es sich um ein verfassungsmässiges Recht, das nicht nur Bürgerinnen und Bürger jederzeit in Anspruch nehmen dürfen, sondern auch die Angestellten des Kantons und der angeschlossenen Gemeinden, so dass diese – und insbesondere ohne Verletzung des Amtsgeheimnisses – den üblichen Dienstweg nicht einzuhalten brauchen; 2. Aus Erfahrung mit Personalfällen ist dem Ombudsmann sodann bekannt, dass sich Mitarbeitende bei entsprechenden über den Dienstweg erstatteten Meldungen möglichen strukturellen Retorsionsmassnahmen aussetzen könnten, weshalb sie regelmässig auf die Nutzung des internen Informationswegs verzichten (möchten).

Demgegenüber hat der Ombudsmann, ohne die Informationsquelle offenlegen zu müssen, die Möglichkeit, begründeten Hinweisen, auch durch Beizug anderer Fachstellen wie vorliegend der Finanzkontrolle, nachzugehen und damit Anliegen von Betroffenen abzuklären, die «intern nicht angesprochen werden können».

Dass eine Intervention des Ombudsmanns oder der Finanzkontrolle für die Führungsverantwortlichen unangenehm sein kann, wäre nachvollziehbar: Bei genauerem Hinsehen könnte eine solche Intervention aber nicht einfach als Pranger, sondern dann, wenn sich die Hinweise bestätigen, vielmehr als Unterstützung für ein rechtlich korrektes und angemessenes Handeln verstanden werden.

FALL 14

K bittet den Ombudsmann um seine Einschätzung der Situation. Er habe eine Parkbusse erhalten. Die zuständige Gemeinde stelle sich nun seiner Ansicht nach «stur».

56 K berichtet dem Ombudsmann, dass er eine Parkbusse in der Höhe von CHF 40 erhalten habe. Er habe nachweislich korrekt CHF 7 für die gesamte Parkdauer bezahlt. Bei der Eingabe an der Parkuhr sei er von der Sonne geblendet worden und habe deshalb seine Autonummer fälschlicherweise bei der Eingabe für innerkantonale Fahrzeughalter eingegeben. Auch nach einiger Korrespondenz mit der Gemeinde sei diese nicht bereit, von der Busse zurückzutreten. Durch die nun erhaltene letzte Mahnung unter Androhung von Mehrkosten bei Nichtbezahlung fühle er sich genötigt. K ersucht den Ombudsmann, ihm seine Einschätzung zu diesem Sachverhalt mitzuteilen.

Damit der Ombudsmann sich ein umfassendes Bild vom massgebenden Sachverhalt machen kann, bittet er K, ihm sämtliche bisherige Korrespondenz mit der Gemeinde, die Parkbusse sowie allfällige weitere relevante Unterlagen oder Nachweise in Kopie zuzustellen. Daraus ergibt sich für den Ombudsmann – neben Belegen für die vorangehenden Schilderungen von K – folgendes Bild: Aus den Ausführungen der Gemeinde gegenüber K geht hervor, dass die kontrollierende Person vor Ort festgestellt habe, dass die Parkzeit des von K genutzten Parkfelds überschritten sei. Anschliessend habe sie

zusätzlich das Kontrollschild via Scanning beim Parking-System abgefragt. Die Systemabfrage habe eine Negativmeldung im Sinne von «kein Vorgang gestartet» gemeldet. In der Praxis sei keine anderweitige Abfrage des Kontrollschildes möglich. Die von K geltend gemachte Fehleingabe des Kontrollschildes stelle keinen (zwingenden) Grund für eine Aufhebung der ausgestellten Parkbusse dar.

Der Ombudsmann legt K dar, dass es sich um eine Ordnungsbusse handle. Im Ordnungsbussenverfahren sei als vereinfachtes Verfahren keine direkte Überprüfung der Rechtmässigkeit der Ordnungsbusse vorgesehen (Art. 1 Ordnungsbussengesetz; OBV). Vorbehalten seien klare Fälle, in denen ein fehlerhaftes Ausstellen durch die Behörde nachgewiesen sei. Für eine weitergehende Überprüfung müsse das ordentliche Verfahren angestrengt werden. Es ist gerade Sinn und Zweck des Ordnungsbussenverfahrens, den behördlichen Aufwand möglichst gering zu halten. Eine aufwändige Überprüfung widerspräche dem. Aufgrund des Rechtsgleichheitsprinzips kann nur in seltenen Fällen Kulanz gewährt werden, zumal meist keine (Mit-)Verantwortung der Behörde vorliegt.

Gemäss Art. 48 Abs. 1 Signalisationsver-

ordnung (SSV) i.V.m. Ziff. 200 a. Anhang 1 Ordnungsbussenverordnung (OBV) werde das Überschreiten der zulässigen Parkzeit bis zu zwei Stunden mit CHF 40 gebüsst. Gemäss Art. 100 Ziff. 1 Abs. 1 Strassenverkehrsgesetz (SVG) sei auch die fahrlässige Handlung strafbar. Der Hinweis von K, dass er die Parkzeit gar nicht überschritten habe, könne im ordentlichen Verfahren eingebracht werden. Die Gemeinde stütze ihre Ansicht auf einen ähnlich gelagerten Fall, in welchem das Bundesgericht entschieden habe, dass das falsche Ablesen der Parkfeldnummer bei pflichtgemässer Vorsicht ohne Weiteres vermeidbar sei und eine Busse damit zurecht auferlegt worden sei (BGer 6S.123/2007, E. 4.5). Vorliegend mögen es unglückliche Umstände gewesen sein, die zu der Falscheingabe geführt haben. Dennoch dürfe von einem Fahrzeughalter erwartet werden, dass er eine Parkuhr gemäss der darauf angebrachten Anleitung bedienen könne bzw. sicherstelle, sie so bedienen zu können. Der Ombudsmann teilt K mit, dass er ihm vor diesem Hintergrund vom Beschreiten des ordentlichen Verfahrens abraten würde, zumal dabei weitere Kosten anfallen könnten.

K bedankt sich beim Ombudsmann für dessen Ausführungen, welche leider nicht so ausgefallen seien, wie er es sich erhofft habe. Er verweist auf eine Passage aus dem von der Gemeinde und dem Ombudsmann zitierten Bundesgerichtsentscheid (BGer 6S.123/2007, E. 4.3 f.), wonach ein fehlerhaftes Eintippen einer Ziffer an einem Automaten schnell geschehen könne und deshalb von einer Strafe Umgang gekommen werden könne. Ihm sei ein solch fehlerhaftes Eintippen geschehen, da er von der Morgensonne geblendet worden sei. In anderen Gemeinden hätte man für solch kleine

Fehler mehr Verständnis, es gehe ihm auch um etwas «Menschlichkeit».

Der Ombudsmann führt gegenüber K nochmals aus, dass solche Überlegungen nicht Teil des Ordnungsbussenverfahrens seien, sondern allenfalls in ein ordentliches Verfahren Eingang finden könnten. Bei den zitierten Erwägungen handle es sich zudem um die Erwägungen der Vorinstanz, das Bundesgericht habe im Urteil dementsgegen gerade anders entschieden. Es sei nachvollziehbar, dass K eine anderslautende Antwort erhofft habe und es seinem Empfinden nach an «Menschlichkeit» mangle. Das Vorgehen der Gemeinde entspräche jedoch den massgebenden gesetzlichen Grundlagen. In der bisherigen Korrespondenz mit K habe sich die Gemeinde ausführlich zu diesen geäussert und klar festgehalten, dass für sie aus Gründen der Rechtsgleichheit kein Fall von Kulanz gegeben sei und K das ordentliche Verfahren beschreiten müsse. Der Ombudsmann hält abschliessend fest, dass K der Weg über das ordentliche Verfahren selbstverständlich offen stehe.

In seiner finalen Rückmeldung erklärt K, dass er die Haltung der Gemeinde nicht nachvollziehen könne, zumal sich andere Gemeinden kulanter zeigen würden. Die Busse habe er dennoch bezahlt und bedanke sich für die Hilfe des Ombudsmanns.

So konnte der Ombudsmann K immerhin eine Zweitmeinung zukommen lassen, wenn diese auch nicht im Sinne von K ausgefallen ist. Trotz anderer eigener Ansicht konnte K die massgebenden Rechtsgrundlagen nachvollziehen und hat sich daraufhin dazu entschieden, die Busse zu bezahlen.

Wer zahlt für den angeordneten Tierarztbesuch?

FALL
15

Völlig unerwartet erhält P Post vom Veterinäramt mit der folgenden Aufforderung: «Am 29. Juli 2021 ging eine Meldung ein, wonach Ihre Katze an einer Entzündung am linken Auge leide. Um den Pflege-, Ernährungs- und Gesundheitszustand Ihrer Katze korrekt einschätzen zu können fordern wir Sie auf, das Tier innert Frist von 7 Tagen ab Erhalt dieses Schreibens tierärztlich untersuchen zu lassen und uns eine tierärztliche Bescheinigung über den aktuellen Zustand der Katze einzureichen. Aus dem Bericht muss das Gewicht, der Pflegezustand und das Ergebnis der tierärztlichen Untersuchung sowie der Massnahmenplan betreffend allfälliger gesundheitlicher Probleme hervorgehen.»

58

P ist mehr als ein bisschen erstaunt über dieses Schreiben, handelt es sich bei ihrer Katze doch um eine gesunde Wohnungskatze, die kaum das Haus verlässt. Deswegen ruft P das Amt an, um sich nach dem Hintergrund des Schreibens zu erkundigen. Es gelingt ihr jedoch nicht, die zuständige Person zu erreichen.

Um sich und vor allem ihrer Katze weiteren Ungemach zu ersparen, bringt sie das Tier zum Tierarzt, obwohl sie überzeugt ist, dass es kerngesund ist.

Dieser bestätigt ihre Vermutung: «Der Allgemeinzustand des Tieres ist gemäss seinem hohen Alter (16 Jahre und 3 Monate) sehr gut. Es ist gut genährt und ausgezeichnet gepflegt. (...) Beide Augen weisen den Beginn des Grauen Stars auf, was aber die Lebensqualität des Tieres keineswegs beeinflusst. Es hält sich so wieso vorzugsweise lieber im Haus auf.»

Für den Untersuch und den Bericht verrechnet der Tierarzt CHF 95.00. Da P der

Ansicht ist, die Kosten seien ihr einzig wegen der völlig unnötigen Aufforderung des Veterinäramtes entstanden, leitet sie die Rechnung an dieses weiter. In ihrem Begleitbrief schreibt Sie: «Wie Sie aus dem tierärztlichen Bericht lesen können, fehlt der Katze überhaupt nichts. Und es gab zu diesem Zeitpunkt überhaupt keinen Anlass für einen Tierarztbesuch! (...) Da die Anzeige haltlos und falsch war, erlaube ich mir, die Rechnung diesem Schreiben beizulegen».

Vom Veterinäramt kommt die Rechnung jedoch postwendend zurück mit dem Vermerk: «Die beigefügte Rechnung wurde irrtümlich an uns gesendet.»

Dem kann P nicht zustimmen. Immerhin hatte sie der Rechnung eine ausführliche Stellungnahme beigelegt, in welcher sie erklärt hat, weshalb sie sie weitergeleitet hat.

Sie kontaktiert deshalb die Omubdsstelle mit folgendem Anliegen: «Ich möchte

diese Rechnung nicht bezahlen, da es zu diesem Zeitpunkt keinen Anlass für einen Tierarztbesuch gab.»

Die Ombudsstelle kontaktiert daraufhin das Veterinäramt, damit es prüfe, ob es die Tierarztkosten unter den vorliegenden Umständen übernehmen könne.

Die Antwort lässt nicht lange auf sich warten, sie trifft nur wenige Tage später ein. Zunächst erklärt das Amt den Hintergrund des amtlichen Vorgehens: Das Veterinäramt habe die Aufgabe alle Meldungen, auch von Drittpersonen, angemessen abzuklären. Dies könne in einem Fall wie diesem durch einen Tierarztbericht oder durch eine amtstierärztliche Beurteilung stattfinden. Bei einer amtstierärztlichen Kontrolle wäre die Tierhalterin beim vorliegenden Ergebnis (kein Mangel gemäss Tierschutzgesetzgebung) nicht mit Kosten belegt worden.

Die Sachbearbeiterin habe aber den Weg über den Tierarztbericht gewählt. Dieser sei aber nicht etwa eine notwendige Zusatzabklärung gewesen, sondern eine Alternative zur amtstierärztlichen Kontrolle. Daraus ergebe sich, dass nicht P sondern das Veterinäramt die Kosten für den Tierarztbericht zu tragen habe. P hätten dadurch keine zusätzlichen Kosten entstehen dürfen.

Ergänzend teilt das Veterinäramt der Ombudsstelle mit: «Im Hinblick auf künftige ähnliche Fälle habe ich die Besprechung des Falls und eine entsprechende Schulung betreffend die rechtlichen Vorgaben

zur Kostentragung im Rahmen der Sachverhaltsfeststellungen intern veranlasst.»

Da P die Rechnung inzwischen – um unnötige Mahnungen zu vermeiden – bereits bezahlt hat, kann sie dem Veterinäramt ihre Kontoinformationen mitteilen, daran anschliessend wird ihr der Betrag zurückerstattet.

P äussert sich ausserordentlich erfreut über die schliesslich doch rasche Erledigung des Falles nach der Intervention durch die Ombudsstelle.

Auch die Ombudsstelle selbst kann gegenüber dem Veterinäramt ihren Dank aussprechen, dass das Ombudsverfahren so unkompliziert und effizient erledigt werden konnte. Aus ihrer Sicht ist auch positiv zu bewerten, dass das Veterinäramt den Fall zum Anlass genommen hat, den Mitarbeitenden die für die Kostentragung anzuwendenden Regeln in Erinnerung zu rufen.

Notizen



Ombudsstelle

DES KANTONS ZÜRICH



OMBUDSSTELLE DES KANTONS ZÜRICH

Forchstrasse 59

8032 Zürich

Telefon 044 269 40 70

Telefax 044 269 40 79

www.ombudsmann.zh.ch

ombudsstelle@ombudsstelle.zh.ch