

VOLKSANWALTSCHAFT



# Bericht

der Volksanwaltschaft  
an den Wiener Landtag

2009



# Vorwort

Bürgerinnen und Bürger haben ein Anrecht auf transparente Verwaltungsstrukturen und nachvollziehbare Behördenentscheidungen. Die Volksanwaltschaft kontrolliert seit mehr als drei Jahrzehnten unabhängig die tägliche Arbeit der Verwaltungsbehörden und prüft die Gesetzmäßigkeit von behördlichen Entscheidungen.

Wien hat durch seine Landesverfassung die Volksanwaltschaft dazu berufen, die Verwaltung des Landes und der Gemeinde zu kontrollieren. Der 31. Bericht an den Wiener Landtag liegt nun vor und beinhaltet die Ergebnisse der Prüftätigkeit der Volksanwaltschaft im Bereich der Landes- und Gemeindeverwaltung im Land Wien für das Jahr 2009. Der erste Teil des Berichtes bietet eine kompakte statistische Übersicht zu Fallzahlen und Arbeitsschwerpunkten. Die detaillierten Ergebnisse der Prüfverfahren werden im zweiten Teil des Berichtes erläutert.

Die Mitglieder der Volksanwaltschaft kontrollieren darüber hinaus alle Behörden, Ämter und Dienststellen in Wien, die mit dem Vollzug der Bundesgesetze beauftragt sind. Die detaillierten Ergebnisse dieser Prüftätigkeit finden sich im 33. Bericht über die Tätigkeit der Volksanwaltschaft im Jahr 2009 an den Nationalrat und den Bundesrat.

Die Mitglieder der Volksanwaltschaft danken an dieser Stelle besonders allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für ihre engagierte Tätigkeit. Auch die gute Zusammenarbeit mit allen Bediensteten von Behörden und sonstigen Verwaltungseinrichtungen im Land Wien ist hervorzuheben. Insbesondere die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Geschäftsbereiches Personal und Revision, Gruppe Interne Revision, leisten einen wesentlichen Beitrag zur raschen und effizienten Verwaltungskontrolle im Land Wien.



Dr. Peter Kostelka



Dr. Gertrude Brinek



Mag.ª Terezija Stojsits

Wien, im April 2010



# Inhaltsverzeichnis

Seite

<b>1.</b>	<b>ARBEITS- UND PRÜFSCHWERPUNKTE 2009 .....</b>	<b>7</b>
<b>2.</b>	<b>MAGISTRATSDIREKTION .....</b>	<b>11</b>
2.1.	Überlange Verfahrensdauer eines Berufungsverfahrens .....	11
2.2.	Rückforderung eines Übergensusses .....	12
<b>3.</b>	<b>GESCHÄFTSGRUPPE BILDUNG, JUGEND, INFORMATION UND SPORT .....</b>	<b>15</b>
3.1.	"Grenzüberschreitender Kindergartenbesuch" zwischen Wien und Niederösterreich im kostenlosen "Pflichtjahr" – ein unlösbares Problem? .....	15
3.2.	<u>Jugendwohlfahrt</u> .....	18
3.2.1.	Personalbedarfsermittlung in der Sozialarbeit belegt das Fehlen von Planstellen .....	18
3.2.2.	Ausdehnung der Besuchskontakte erforderlich .....	20
3.2.3.	Inlandsunterbringung ausländischer Krisenpflegekinder .....	20
3.2.4.	Zu wenige Plätze in Mutterkindheimen in Wien .....	24
3.2.5.	Fehlen von Qualitätsstandards für die Arbeit mit drogenabhängigen Eltern oder Eltern im Substitutionsprogramm .....	25
3.2.6.	Einstellung des Verwandtenpflegegeldes .....	27
3.2.7.	Vertretung eines Pflegekinde im Niederlassungsbewilligungsverfahren .....	28
3.2.8.	Verspätete Erhöhung des Unterhaltes .....	29
3.2.9.	Untätigkeit trotz Kindeswohlgefährdung .....	30
3.2.10.	Volksanwaltschaft mahnt objektiveres Verhalten ein .....	32
<b>4.</b>	<b>GESCHÄFTSGRUPPE FINANZEN, WIRTSCHAFTS-POLITIK UND WIENER STADTWERKE .....</b>	<b>35</b>
4.1.	Friedhöfe Wien GmbH/ Wiener Linien .....	35
4.1.1.	Allgemeines .....	35
4.1.2.	Friedhofsverwaltung .....	35
4.1.2.1.	<i>Beisetzung in einer "fremden" Grabstelle noch immer möglich</i> .....	35
4.1.2.2.	<i>Grabschäden durch Bäume</i> .....	38

## Inhalt

4.1.3.	Wiener Linien .....	40
4.1.3.1.	<i>Diskriminierende Seniorentarife</i> .....	40
4.1.3.2.	<i>Personenverwechslung durch Inkassobüro</i> .....	41
4.1.3.3.	<i>Haltestelle des ULF nicht barrierefrei – Wiener Linien</i> .....	43
<b>5.</b>	<b>GESCHÄFTSGRUPPE GESUNDHEIT UND SOZIALES</b> .....	<b>49</b>
5.1.	<u>Sozialhilfe</u> .....	49
5.1.1.	Willkürliche Festlegung der Höhe der Bekleidungsbeihilfen? .....	49
5.1.2.	Unzweckmäßige Festlegung der Voraussetzungen für die Gewährung eines Heizkostenzuschusses .....	53
5.1.3.	Rechtswidrige Einstellung der Mietbeihilfe .....	55
5.1.4.	Rechtswidrige Verweigerung der Zuerkennung von Sozialhilfe .....	56
5.1.5.	Einzelfälle .....	58
5.2.	<u>Heimbewohner- und Behindertenrecht</u> .....	60
5.2.1.	Volksanwaltschaft fordert Verbesserung der Ausgestaltung der rechtlichen Möglichkeiten der Finanzierung einer Ersatzpflege .....	60
5.2.2.	Unklare Auskunft betreffend die Voraussetzungen für die Aufnahme im Pflegeheim der Stadt Wien .....	61
5.2.3.	Rollstuhlversorgung im Pflegeheim .....	62
5.2.4.	Regelfahrtendienst für schulpflichtige Kinder .....	63
5.2.5.	Einzelfälle .....	64
5.3.	<u>Gesundheitswesen</u> .....	65
5.3.1.	Nachvollziehbarkeit der Vorschriften von Gebühren .....	65
5.4.	<u>Landespflegegeld</u> .....	66
5.4.1.	Rechtswidrige Herabsetzung des Pflegegeldes .....	66
5.4.2.	Einzelfälle .....	67
<b>6.</b>	<b>GESCHÄFTSGRUPPE INTEGRATION, FRAUENFRAGEN, KONSUMENTENSCHUTZ UND PERSONAL</b> .....	<b>69</b>
6.1.	Anmeldebescheinigung für EWR-Bürgerinnen und EWR-Bürger .....	69
6.2.	"Auslagerung" der behördlichen Ermittlungspflicht im Aufenthaltstitelverfahren .....	70
6.3.	Aufenthaltstitel wurde zu Unrecht nur für 12 (statt 24) Monate ausgestellt .....	71
6.4.	Emails vom Arbeitsplatz – Behörde informiert Dienstgeber .....	73

	Inhalt
6.5.	Behördenirrtum mit schwerwiegenden Folgen ..... 74
6.6.	Einbürgerungshindernis wegen irrtümlicher Verfahrenseinstellung? ..... 76
6.7.	Mangelnde Zusammenarbeit zwischen Magistratsabteilungen führt zu Problemen bei der Erteilung eines Aufenthaltstitels für ein Pflegekind ..... 77
6.8.	Schikanöse Auflagen betreffend Hundehaltung ..... 80
<b>7.</b>	<b>GESCHÄFTSGRUPPE STADTENTWICKLUNG UND VERKEHR ..... 83</b>
7.1.	Bauverbot mangels Zufahrt zu Bauplatz ..... 83
7.2.	Mangelnde Veranlassungen zur Gewährleistung eines öffentlichen Durchgangs ..... 86
7.3.	Irreführende Anbringung von Pflastersteinen – Stadt Wien ..... 87
<b>8.</b>	<b>GESCHÄFTSGRUPPE UMWELT ..... 91</b>
8.1.	Bewilligung zur Entfernung von Bäumen nach dem Wiener Baumschutzgesetz ..... 91
8.2.	Vorwurf der Nichtvornahme von seit Jahren vorgeschriebenen Ersatzpflanzungen nach dem Wiener Baumschutzgesetz ..... 92
8.3.	Ermittlungsfehler bei KfZ-Abschleppung ..... 95
8.4.	Vorwurf der Lärmbelästigung durch Mistplatz der Magistratsabteilung 48 in unmittelbarer Nachbarschaft ..... 96
<b>9.</b>	<b>GESCHÄFTSGRUPPE WOHNEN, WOHNBAU UND STADTERNEUERUNG ..... 99</b>
9.1.	Mangelnde Wahrung des Parteiengehörs ..... 99
9.2.	Stürmische Donaacity ..... 100
9.3.	"Baumhäuser" in Hausgärten bewilligungsfrei? ..... 103
9.4.	Gesetzwidriges Vorgehen beim Ausspruch eines verwaltungspolizeilichen Auftrags ..... 106
9.5.	Bewilligungslose Klimaventilatoren an der Außenwand ..... 109
9.6.	Wohnbeihilfe - verwirrende Schreiben ..... 111
9.7.	Säumnis der Stadt Wien mit der Bekanntgabe der Konditionen für den Abschluss eines Teilungsvertrages zur Schaffung und zum Erwerb von Baulosen durch Private ..... 113

## Inhalt

9.8.	Erwecken des falschen Eindrucks einer konkreter Kaufmöglichkeit für einen Kleingarten .....	115
9.9.	<u>Wiener Wohnen</u> .....	118
9.9.1.	Ungereimtheiten beim Verkauf von Öffentlichem Gut .....	118
9.9.2.	Nässeschäden als Folge eines Kanalrückstaus .....	121
9.9.3.	Überhöhte Betriebskostenabrechnung .....	123
9.9.4.	2.580 Euro Miete für einen Garagenplatz? .....	124
9.9.5.	Kein Wohnungswechsel trotz wichtiger gesundheitlicher Gründe – Wiener Wohnen .....	126



# 1. Arbeits- und Prüfschwerpunkte 2009

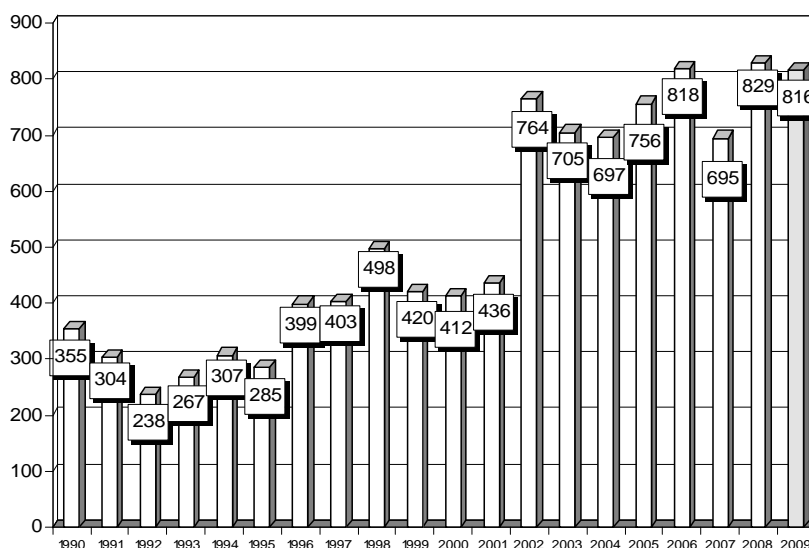
Die Bundesverfassung legt den Prüfauftrag der Volksanwaltschaft fest: Auf Bundesebene kontrolliert sie die gesamte öffentliche Verwaltung, also auch alle Behörden, Ämter und Dienststellen in Wien, die mit dem Vollzug der Bundesgesetze beauftragt sind. 1.175 dieser Fälle wurden 2009 bearbeitet, 2008 waren es 1.295 Fälle. Die detaillierten Ergebnisse dieser Prüftätigkeit finden sich im 33. Bericht über die Tätigkeit der Volksanwaltschaft im Jahr 2009 an den Nationalrat und den Bundesrat.

**Prüfauftrag Bund**

Wien hat durch seine Landesverfassung die Volksanwaltschaft dazu berufen, darüber hinaus die Verwaltung des Landes und der Gemeinde zu kontrollieren. Zur Verwaltung gehört auch die Privatwirtschaftsverwaltung, also das Vorgehen der Wiener Behörden als Träger von Privatrechten. Mit großem Bedauern muss die Volksanwaltschaft dabei zur Kenntnis nehmen, dass ihr nach wie vor nur eine eingeschränkte Kontrolle über große Bereiche der kommunalen Daseinsvorsorge zukommt, da diese vielfach als ausgegliederte Rechtsträger in einer Gesellschaft m.b.H. oder AG organisiert sind. Von der Stadtverwaltung ausgegliederte Bereiche, wie die Wiener Stadtwerke Holding AG, unterliegen daher nicht der Prüfung durch die Volksanwaltschaft. Zahlreiche ausgegliederte Unternehmen, wie die Friedhöfe Wien GmbH haben sich zwar bereit erklärt, der Volksanwaltschaft gegenüber schriftliche Stellungnahmen abzugeben, sie sind dazu aber nicht verpflichtet.

**Prüfauftrag Land und Gemeinde**

**Beschwerden über die Wiener Landes- und Gemeindeverwaltung**



816 Wienerinnen und Wiener fühlten sich von der Wiener Landes- oder Gemeindeverwaltung schlecht behandelt oder unzureichend informiert. Sie wandten sich an die Volksanwaltschaft, weil sie Sorge hatten, nicht zu ihrem Recht zu kommen. Nach dem dramatischen Anstieg der Beschwerden 2008 um mehr als 19 Prozent stabilisierte sich die Zahl der Prüffälle 2009 nun also auf hohem Niveau.

**Beschwerdeaufkommen stabilisiert sich**

### Erledigte Beschwerden über die Wiener Landes- und Gemeindeverwaltung 2009

	2009	2008
Prüfverfahren abgeschlossen - kein Missstand in der Verwaltung	475	479
Prüfverfahren abgeschlossen - Missstand in der Verwaltung	63	87
Prüfverfahren unzulässig (Verwaltungsverfahren läuft noch)	88	120
Volksanwaltschaft nicht zuständig	64	29
Beschwerde zurückgezogen	73	77
Beschwerde war nicht zur Behandlung geeignet	13	11
<b>Erledigte Beschwerden insgesamt</b>	<b>776</b>	<b>803</b>

Insgesamt konnten 776 Fälle (Stichtag: 1.3.2010) abgeschlossen werden, die im Berichtsjahr an die Volksanwaltschaft herangetragen worden waren. Bei 63 Prüfverfahren wurde ein Missstand in der Verwaltung festgestellt. Dies entspricht 8,1 Prozent aller abgeschlossenen Prüfverfahren und stellt einen Rückgang im Vergleich zum Jahr 2008 dar. Bei 475 Prüfverfahren stellte sich heraus, dass das Vorgehen der Behörde korrekt war. Die Volksanwaltschaft informierte dann die Betroffenen über die Rechtslage und eventuell mögliche Lösungsansätze für ihr Problem.

**8,1 Prozent der Prüfverfahren ergaben Missstand**

In 88 Fällen fielen Beschwerden zwar in die Aufgabenbereiche der Volksanwaltschaft, von Anfang an war aber kein Missstand festzustellen. In diesen Fällen ging es vor allem um zusätzliche Informationen und rechtliche Auskünfte. Knapp 64 Fälle betrafen Fragen außerhalb des Prüfauftrages der Volksanwaltschaft. Auch hier versuchte die Volksanwaltschaft mit Auskunft und Rat zu helfen. Sie stellte den Kontakt mit den zuständigen Behörden her und skizzierte mögliche Lösungsansätze für die Betroffenen.

**Rat und Auskunft**

Am häufigsten beschwerten sich die Wienerinnen und Wiener 2009 bei der Volksanwaltschaft über Gemeindeangelegenheiten. Die 234 Fälle reichten von Schwierigkeiten mit Gemeindewohnungen bis zur Unzufriedenheit mit dem Verlauf eines Bauverfahrens. Probleme wegen der

**Prüf Schwerpunkte**

rechtswidrigen Einstellung der Mietbeihilfe oder Fragen rund um die Tätigkeit des Jugendamtes. Im Sozialbereich wollten besonders viele Menschen die Volksanwaltschaft auf überbordende Bürokratie oder strukturelle Schwächen hinweisen. Insgesamt wurden 195 Beschwerden behandelt, das ist eine Steigerung um 18 Prozent im Vergleich zum Jahr 2008. Fragen rund um die Staatsbürgerschaft und Probleme mit der Wählerevidenz fallen in einen weiteren Bereich, der im Berichtsjahr zuletzt 112 Prüfverfahren umfasste und im Vergleich zum Jahr 2008 einen Rückgang aufwies.

## Beschwerden über die Wiener Landes- und Gemeindeverwaltung 2009

### Inhaltliche Schwerpunkte

	2009	2008
Gemeindeangelegenheiten (ohne Dienst- und Besoldungsrecht, ohne Gemeindeabgaben)	234	218
Sozialhilfe, Jugendwohlfahrt	195	165
Staatsbürgerschaft, Wählerevidenz, Straßenpolizei	112	130
Raumordnung, Wohn- und Siedlungswesen, Baurecht, Verwaltung landeseigener Gebäude und Liegenschaften sowie von Landesfonds	98	102
Schul- und Erziehungswesen, Sport- und Kulturangelegenheiten, Dienst- und Besoldungsrecht der Landeslehrer	33	22
Verkehrswesen der Landes- und Gemeindestraßen (ohne Straßenpolizei)	29	35
Gesundheitswesen	27	52
Landesfinanzen, Landes- und Gemeindeabgaben	26	45
Gewerbe- und Energiewesen	20	29
Landesamtsdirektion, Dienst- und Besoldungsrecht der Landes- und Gemeindebediensteten (ohne Landeslehrer)	17	11
Landes- und Gemeindestraßen	13	7
Natur- und Umweltschutz, Abfallwirtschaft	10	11
Land- und Forstwirtschaft, Jagd und Fischereirecht	1	1
Wissenschaft, Forschung und Kunst	1	1
<b>GESAMT</b>	<b>816</b>	<b>829</b>

Die Mitglieder der Volksanwaltschaft hielten 2009 österreichweit 189 Sprechtage ab. Um dem besonders großen Interesse in Wien nachzukommen, wurden davon 54 Sprechtage in den Räumlichkeiten der Volksanwaltschaft in der Singerstrasse und in Wien abgehalten. 7.992 Personen aus ganz Österreich wandten sich persönlich oder telefonisch

**54 Sprechtage in Wien**

über die kostenlose Service-Nummer 0800/223 223 mit ihren Anliegen an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Volksanwaltschaft.

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

**Verstärkte Presse- und Öffentlichkeitsarbeit**

Auch die ORF Sendung "Bürgeranwalt" blieb 2009 eine wichtige Plattform für die Anliegen der Volksanwaltschaft und bilanzierte sehr erfreulich. Als eine der wenigen Sendungen konnte sie ihren hohen Marktanteile trotz starker Konkurrenz nicht nur halten, sondern ausbauen. Der nationale Marktanteil betrug 2009 durchschnittlich 29 Prozent, in den Kabel- und Satellit- Haushalten stieg er sogar auf 28 Prozent. Auch Wiener Fälle waren zahlreich vertreten: So setzte sich Volksanwältin Dr. Gertrude Brinek für die Hinterbliebenen eines Familienvaters ein, der ohne Benachrichtigung von den Behörden in einem Armengrab bestattet worden war. Sie behandelte auch die ungleich gestalteten Tarife der Wiener Linien für Seniorinnen und Senioren in einer Sendung. Mag.<sup>a</sup> Terezija Stoisits brachte den Fall von engagierten Wiener Pflegeeltern an die Öffentlichkeit, die sich von den Wiener Behörden im Stich gelassen fühlten. Einem 13-Jährigen, der plötzlich unverschuldet seine österreichische Staatsbürgerschaft verlor, konnte sie in Zusammenarbeit mit der Wiener Magistratsabteilung 35 helfen. Dr. Peter Kostelka behandelte das Problem fehlender Rehabilitationszentren speziell für Kinder und Jugendliche, die nach schweren Erkrankungen eine medizinisch wie pädagogisch und psychologisch maßgeschneiderte Behandlung benötigen.

**"Bürgeranwalt" wöchentlich im ORF**

## 2. Magistratsdirektion

### 2.1. Überlange Verfahrensdauer eines Berufungsverfahrens

Gerade in Dienstrechtsangelegenheiten ist es im Hinblick auf die für den Berufungswerber regelmäßig damit verbundene Bedeutung unverzichtbar, dass Entscheidungen des Dienstrechtssenates ohne unnötigen Aufschub gefällt werden.

**Einzelfall:**

VA-W-LAD/0004-A/1/2009, MPRGIR-V-191/09

In einem auf Grund der Beschwerde von Herrn N.N. in Gang gesetzten Prüfungsverfahren stellte die Volksanwaltschaft fest, dass seitens des Dienstrechtssenates der Stadt Wien über eine am 17. April 2008 eingelangte Berufung erst nach Einleitung des Prüfungsverfahrens mit Bescheid vom 13. Mai 2009 – also nach einer Verfahrensdauer von rund 13 Monaten – entschieden wurde.

**Berufungsentscheidung lässt 13 Monate auf sich warten**

Der Volksanwaltschaft wurde diesbezüglich mitgeteilt, dass ein vorbereiteter Erledigungsentwurf ursprünglich schon in der Sitzung des Dienstrechtssenates am 24. November 2008 behandelt werden sollte. Auf Grund eines weiteren zwischenzeitlich beim Magistrat der Stadt Wien anhängig gewordenen weiteren Verfahrens wurde der Fall jedoch nicht auf die Tagesordnung dieser Sitzung genommen, sondern abgewartet, ob sich aus diesem anderen Verfahren Erkenntnisse für den in Rede stehenden Fall ergeben könnten. Erst nachdem sich herausstellte, dass sich daraus kein entscheidungsrelevanter Inhalt finden lässt, wurde der beschwerdegegenständliche Fall wieder auf die Tagesordnung einer Sitzung des Dienstrechtssenates gesetzt. Darüber hinaus wurde darauf verwiesen, dass Entscheidungen des Dienstrechtssenates "besonders überdacht werden müssen."

**Entscheidung innerhalb von 7 Monaten wäre möglich gewesen**

Die Volksanwaltschaft ist der Auffassung, dass das rechtsstaatliche Gebot der faktischen Effizienz des Rechtsschutzes (vgl. dazu grundlegend VfSlg. 11196/1986 uva) auch einen Anspruch auf Erledigung eines Antrages in angemessener Frist mit einschließt. Die Zeitspanne von rund 13 Monaten zwischen der Einbringung der Berufung und der Erlassung des Berufungsbescheides im gegenständlichen Fall stellt daher einen Missstand in der Verwaltung dar.

## 2.2. Rückforderung eines Übergenusses

VA-W-LAD/0005-A/1/2009, MPRGIR-V-274/09

Frau N.N. wandte sich im Zusammenhang mit einem vom Dienstgeber rückgeforderten Übergenusses Hilfe suchend an die Volksanwaltschaft. Die Beschwerdeführerin teilte mit, dass erst im Zuge ihres Ansuchens auf Ausweitung der Dienstzeit von 20 auf 23 Stunden festgestellt wurde, dass ihr seit ihrem Wiedereinstieg nach einer Karenz fast vier Jahren ein Gehalt für eine Vollzeitbeschäftigung ausbezahlt worden war. So sei ein beachtlicher Übergenuss entstanden, der nun rasch einbringlich gemacht werden soll, ohne dass dabei auf ihr Einkommen von nunmehr € 1.400,-- und ihre Lebenssituation (Kreditverbindlichkeiten, Gatte arbeitslos, zwei unterhaltsberechtigten Kinder) abgestellt werde. Frau N.N. ist gefragt worden, ob nicht eine sofortige Rückzahlung möglich sei; gleichzeitig wurde der Bediensteten zum Vorwurf gemacht, dass ihr die Überzahlung von mtl. € 500,-- auffallen hätte müssen und sie eine diesbezügliche Meldung unterlassen habe. Frau N.N. führte ins Treffen, sorgsam jede Abwesenheit bekannt gegeben, Mehrstunden- und IBS-Zulagen-Listen geführt und abgegeben zu haben. Auf all diesen Listen sei ihr Beschäftigungsausmaß ausgewiesen worden. Wäre sie arglistig gewesen, hätte sie wohl auch nicht selbst eine Ausweitung der Dienstzeit beantragt.

Für die Volksanwaltschaft ist nicht zweifelhaft, dass Frau N.N. auf dem Boden der einschlägigen Rechtsprechung des Verwaltungsgerichtshofes zu § 9 Abs. 3 der Besoldungsordnung 1994 idGF die Überzahlung zur Gänze rückzuerstatten muss, weil bei Prüfung der Gutgläubigkeit nicht auf das subjektive Wissen sondern die objektive Erkennbarkeit einer irrtümlichen Überzahlung abgestellt werden muss. Zu bedenken ist allerdings auch, dass sie den Übergenuss nicht durch falsche Angaben oder Verschweigung von ihr allein bekannten Tatsachen verursacht hat, weil ihr tatsächliches Beschäftigungsausmaß dem Dienstgeber jedenfalls bekannt gewesen sein muss. Dieser hat die Teilzeitvereinbarung genehmigt. Ein ausschließlich in seiner Sphäre liegender Eingabefehler muss auch kausal für die überhöhte Gehaltsauszahlung gewesen sein. Vor diesem Hintergrund erachtete die Volksanwaltschaft das Beschwerdeanliegen, die Rückzahlung in für Frau N.N. aufbringbaren Monatsraten vornehmen zu können, für gerechtfertigt.

Auf Grund des eingeleiteten Prüfungsverfahrens wurde entgegen den Befürchtungen von Frau N.N. dann doch eine einvernehmliche Vereinbarung getroffen werden, indem monatliche Raten in Höhe von € 50,-- zur Einzahlung gebracht werden müssen. Zusätzlich wird ein Abzug bei den Sonderzahlungen in Höhe von jeweils € 400,-- erfolgen.

Letztendlich gilt es, die Verantwortung für Übergenüsse nicht nur bei Bediensteten zu suchen, sondern darüber hinaus aufzuklären, wes-

**Rückerstattung hat in aufbringbaren Monatsraten zu erfolgen**

**Einvernehmliche Lösung zwischen Beschwerdeführer und Dienstgeber**

halb es auf Dienstgeberseite dazu kommen konnte, dass der Auszahlungssirrtum nicht schon viel früher aufgefallen ist.





### 3. Geschäftsgruppe Bildung, Jugend, Information und Sport

#### 3.1. "Grenzüberschreitender Kindergartenbesuch" zwischen Wien und Niederösterreich im kostenlosen "Pflichtjahr" – ein unlösbares Problem?

Grundsätzlich ist der Besuch des Kindergartens im verpflichtenden Jahr vor dem Schulbeginn unentgeltlich. Unterschiedliche Systeme in Wien und Niederösterreich führen aber dennoch zu finanziellen Belastungen für Eltern mit Hauptwohnsitz in Niederösterreich.

**Einzelfall:**

VA-NÖ-SCHU/0016-C/1/2009, MPRGIR-V-802/09

Mehrere Eltern aus Niederösterreich haben sich an die Volksanwaltschaft gewandt, weil sie für den Besuch eines Wiener Kindergartens durch ihr Kind selbst im verpflichtenden letzten Jahr vor dem Schulbeginn einen Beitrag zahlen müssen; dies trotz öffentlicher Zusicherungen seitens politischer Verantwortungsträger und Verantwortungsträgerinnen, das letzte (verpflichtende) Kindergartenjahr sei für alle Kinder kostenlos.

**Niederösterreichische Kinder müssen für Kindergartenbesuch in Wien zahlen**

Der Hintergrund dafür, dass diese Eltern ihre Kinder in Wien in den Kindergarten geben möchten, ist meist der Arbeitsplatz und die größere Vielfalt an Bildungsmöglichkeiten in Wien.

Die Volksanwaltschaft hat, um sich einen Überblick über die Handhabung der gegenständlichen Problematik zu verschaffen, alle Landeshauptleute Österreichs um Stellungnahme ersucht, wie mit "grenzüberschreitendem Kindergartenbesuch" im "Pflichtjahr" umgegangen wird. Dabei haben sich, grob gesprochen, zwei Systeme herauskristallisiert:

**Unterschiedliche Systeme in den Bundesländern: "Objektförderung" versus "Subjektförderung"**

In den meisten Bundesländern gibt das Land gleichsam eine "Objektförderung", d.h. die Kindergartenbetreiber und -betreiberinnen im eigenen Bundesland erhalten einen Beitrag pro betreutes Kind, egal aus welchem Bundesland das Kind stammt. Dies hat den Vorteil, dass hinsichtlich der Kostenfreiheit des verpflichtenden Kindergartenjahres im eigenen Bundesland nicht zwischen Auswärtigen und Einheimischen unterschieden wird.

In anderen Bundesländern – z.B. Wien – besteht gleichsam das System der "Subjektförderung", d.h. jedes (z.B. Wiener) Kind bekommt den Kindergartenbeitrag ersetzt, egal in welchem Bundesland es den Kindergarten besucht. Dies hat den Vorteil, dass sich jedes Kind aussuchen kann, in welchem Bundesland es das verpflichtende Kindergartenjahr absolviert.

Manche Bundesländer haben Vereinbarungen untereinander getroffen, um den reibungslosen "grenzüberschreitenden Kindergartenbesuch" sicherzustellen, wie etwa das Beispiel von Salzburg, Oberösterreich und Niederösterreich zeigt.

**Kostentragungsvereinbarungen zwischen einzelnen Bundesländern**

Wenn ein oberösterreichisches Kind in einen Salzburger Kindergarten geht oder ein Salzburger Kind in einen oberösterreichischen, dann überweist das jeweilige Heimatbundesland an das aufnehmende Bundesland einen bestimmten Betrag pro Kind.

Zwischen Niederösterreich und Oberösterreich ist hingegen eine gegenseitige Kostenaufhebung vereinbart, d.h. die Kinder aus dem jeweils anderen Bundesland können kostenlos den Kindergarten im Pflichtjahr im Nachbarland besuchen, ohne dass ein Geldfluss zwischen den Bundesländern erfolgt.

Im Beispiel von Wien und Niederösterreich treffen offenbar zwei Länder mit unterschiedlichen Systemen aufeinander, ohne dass Anstrengungen unternommen worden wären, die Systeme im "grenzüberschreitenden Verkehr" zu harmonisieren: Wien beruft sich für sein Modell darauf, dass die Bundesmittel für das verpflichtende Kindergartenjahr nach dem Anteil der im jeweiligen Bundesland kindergartenpflichtigen Kinder verteilt werden, woraus die primäre Verantwortung für die eigenen Kinder folge. Wien komme dieser Verantwortung mit seinem System der "Subjektförderung" nach.

**"Spezialfall"  
Wien/Niederösterreich**

Niederösterreich wiederum stellt sich auf den Standpunkt, es könne ohnehin jedes Kind unabhängig von seiner Herkunft das verpflichtende Kindergartenjahr kostenlos in Niederösterreich absolvieren, und verlangt dasselbe auch von Wien, insbesondere hinsichtlich der niederösterreichischen Kinder.

Die Volksanwaltschaft geht angesichts der Richtung der "Pendlerströme" nach Wien davon aus, dass eher mehr niederösterreichische Kinder in Wien den Kindergarten besuchen möchten als Wiener Kinder einen in Niederösterreich, sodass etwa die Vereinbarung der gegenseitigen Kostenaufhebung zwischen Wien und Niederösterreich wohl zulasten Wiens gehen würde.

**Argumentation des Wiener Magistrats nachvollziehbar, aber kein Grund für Selbstzufriedenheit**

Auch ist einzuräumen, dass das System der Subjektförderung, wie in Wien praktiziert, eher dem Geist der bezughabenden "15a-Vereinbarung" entspricht, zumal dergemäß die Finanzmittel des Bundes nach den im jeweiligen Bundesland wohnhaften kindergarten-

pflichtigen Kindern aufgeteilt werden. Daraus kann man tatsächlich mit guten Gründen eine primäre Verantwortung des Heimatbundeslandes für den kostenfreien Kindergartenbesuch der eigenen Kinder ableiten.

Dies enthebt aber dennoch auch Wien nicht von der Verantwortung, mit Nachbarländern wie etwa Niederösterreich einen Konsens zu suchen, der den betroffenen Eltern eine möglichst flexible Wahl des Ortes des Kindergartenbesuchs ermöglicht. Dasselbe gilt freilich auch umgekehrt.

Die Volksanwaltschaft hat daher darauf gedrungen, dass hier ein für beide Seiten tragbarer Konsens gesucht wird, und sowohl Bürgermeister Dr. HÄUPL als auch Landeshauptmann DI Dr. PRÖLL ermuntert, mit Ihrem jeweiligen Amtskollegen das Gespräch zu suchen, um eine tragfähige Lösung zu finden. Die Volksanwaltschaft wird jedenfalls "am Ball bleiben", um zu sehen, ob die von ihr verlangten Anstrengungen Früchte tragen.

**Volksanwaltschaft  
dringt auf Konsenssuche und wird "am Ball bleiben"**

Eine Darstellung dieser Problematik ist auch im nächsten Bericht der Volksanwaltschaft an den Niederösterreichischen Landtag in Aussicht genommen.

## 3.2. Jugendwohlfahrt

### 3.2.1. Personalbedarfsermittlung in der Sozialarbeit belegt das Fehlen von Planstellen

Auf die Forderungen der Personalvertretung der Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter der Stadt Wien auf Grund der ansteigenden Anforderungen und Fallzahlen in der Jugendwohlfahrt mehr Planstellen in der Sozialarbeit zu schaffen, wurde von der Magistratsabteilung 11 durch eine transparente Personalbedarfsermittlung entsprochen. Die nunmehr vorliegende Studie einer Managementberatungs- und Weiterbildungsfirma bestätigte das Fehlen von Planstellen. Die Stadt Wien reagiert nun mit einer stufenweisen Aufstockung des Personals.

**Einzelfall:**

VA W-SOZ/0178-A/1/09

Die Volksanwaltschaft hat bereits 30. Bericht der Volksanwaltschaft an den Wiener Landtag (2008) aufgezeigt, dass die Arbeitsbelastung bei den Jugendämtern österreichweit stark angestiegen ist. Auch in Wien verzeichneten vor allem die Gefährdungsabklärungen und als Folge davon die Hilfen der Unterstützung der Erziehung einen bedeutenden Zuwachs bis 2008. Die Planstellen für Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter wurden zwar ebenfalls erhöht, aber nicht im gleichen Ausmaß. Die Volksanwaltschaft stellte daher einen Handlungsbedarf des Landes Wiens als Jugendwohlfahrtsträger fest, für die nötige Anzahl der Fachkräfte zu sorgen.

**Volksanwaltschaft forderte Anhebung des Personalstands in der Sozialarbeit**

Von der Magistratsabteilung 11 wurde eine umfassende Studie in Auftrag gegeben, um den Personalbedarf in der Sozialarbeit zu ermitteln. Im Zuge der Projektarbeit wurden alle Entwicklungsschritte und die damit korrespondierenden Zwischenergebnisse mit in einer Projektsteuerungsgruppe, in der die Leitung der Magistratsabteilung 11 vertreten war, und einer Projektarbeitsgruppe, wo leitende Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter, sowie Personalvertreterinnen und Personalvertreter einbezogen waren, abgestimmt.

**Umfassende Studie zur Ermittlung des Personalbedarfs wurde ausgearbeitet**

Es wurde im Zuge des Projekts ein Grundmodell zur Personalbedarfsbemessung entwickelt, das von einem Grundbedarf und pauschalieren Zuschlägen ausgeht. Der Grundbedarf an Personal wurde auf Basis der wichtigsten Aufgaben der Magistratsabteilung 11, nämlich des Abklärungsverfahrens, der Unterstützung der Erziehung und der Sachverständigentätigkeit ermittelt. Diese 3 Bereiche machen in etwa 70 % der Arbeit in den Jugendämtern aus. Bei den Leistungsmengen wurde

ein Mittelwert aus allen Regionalstellen Wiens herangezogen, um damit zeitweilige Ausreißer und einmalige jährliche Spitzen nicht zu sehr in die Zukunft fortzuschreiben. Für die standardisierten Bearbeitungszeiten wurden qualifizierte Zeitschätzungen der Regionalstellen ermittelt. Der eigentliche Personalbedarf ergibt sich anhand dieses Modells aus der geschätzten Anzahl der genannten Tätigkeiten je 1000 Kinder und Jugendlichen, multipliziert mit den durchschnittlichen Bearbeitungsstunden, dividiert durch eine standardisierte durchschnittliche Jahresarbeitszeit einer Mitarbeiterin bzw. eines Mitarbeiters. Die restlichen Aufgaben der Magistratsabteilung 11 in Höhe von 30 % des Arbeitsanfalls wurden in Form eines pauschalen Zuschlags berücksichtigt. Letztendlich fanden dann noch sozialräumliche Unterschiede zwischen den einzelnen Regionalstellen durch einen weiteren pauschalen Zuschlag Berücksichtigung, wobei das durchschnittliche Nettoeinkommen und die jeweilige Sprachsituation als Indikatoren dienten.

An Hand dieses Modells wurde errechnet, dass für das Jahr 2008 293,5 Vollbeschäftigungsäquivalente zur Bewältigung der Aufgaben der Jugendwohlfahrt gebraucht worden wären, somit ein Mehrbedarf von insgesamt 27 Vollbeschäftigungsäquivalenten bestanden hätte. Im Jahr 2009 gingen allerdings in den ersten 3 Quartalen die Gefährdungsabklärungen und in der Folge die Hilfe und Unterstützung der Erziehung um ungefähr 6 % zurück, sodass über das Jahr 2009 nur 16 Vollzeitarbeitsplätze fehlten. Ausgehend von dieser Zahl wurde bereits von der Magistratsabteilung 11 angekündigt, für das Jahr 2010, 10 zusätzliche Planstellen zu schaffen und je nach Entwicklung im Jahr 2010 die noch erforderlichen restlichen Planstellen zu installieren. Interessant ist, dass die Studie unter den einzelnen Regionalstellen bedeutende Unterschiede beim Bedarf an zusätzlichen Sozialarbeitern feststellte. Diese Unterschiede sollen nun bei der Verteilung der zusätzlichen Planstellen ausgeglichen werden.

Durch das erarbeitete Modell können zukünftige Entwicklungen beim Personalbedarf frühzeitig erkannt werden. Die Volksanwaltschaft begrüßt, dass bereits 2010 mit der Umsetzung der Ergebnisse der Personalbedarfsermittlung begonnen wird. Wichtig wird es allerdings sein, an Hand des Modells in Zukunft auf geänderte Arbeitsbedingungen kurzfristig durch Anheben des Personalstandes zu reagieren, damit es nicht wieder Jahre dauert, bis das Ansteigen der Arbeitsbelastung und die Verschlechterung der Arbeitsbedingungen in den Jugendämtern ausgeglichen wird.

**Für 2008 fehlten 27 Planstellen, 2009 waren es 16**

**Auf zukünftige Entwicklungen in der Sozialen Arbeit mit Familien muss kurzfristig durch Anheben des Personalstands reagiert werden.**

### 3.2.2. Ausdehnung der Besuchskontakte erforderlich

VA W/736-SOZ/08 (MPRGIR V-796/08), VA W/687-SOZ/08 u.a.

Der Jugendwohlfahrtsträger hat bei einer Gefährdung des Wohls der mj. Kinder die erforderlichen Maßnahmen einzuleiten. Oftmals erfordert die Situation eine Abnahme der Kinder und eine nachfolgende Unterbringung im Krisenzentrum, bei (Krisen)Pflegeeltern oder in Wohngemeinschaften. Durch diese Fremdunterbringung geht auch die Verantwortung für den Bereich der Pflege und Erziehung auf den Jugendwohlfahrtsträger über. Wenn die bislang obsorgeberechtigten Kindeseltern mit dieser Übernahme der "vollen Erziehung" nicht einverstanden sind, wendet sich der Jugendwohlfahrtsträger an das Gericht, das über die Zuerkennung der Obsorge zu entscheiden hat.

**Fremdunterbringung bei Gefährdung des Kindeswohls**

Die Phase zwischen der Kindesabnahme bzw. Fremdunterbringung und der gerichtlichen Entscheidung über die Zuerkennung der Obsorge ist äußerst sensibel. Einerseits ist es wichtig, dass sich die Kinder in ihrer neuen Umgebung gut einleben und zu den betreuenden Personen Vertrauen fassen. Andererseits soll es aber wiederum zu keiner Entfremdung zwischen den bislang obsorgeberechtigten Kindeseltern und den Kindern, insbesondere angesichts des anhängigen Gerichtsverfahrens, kommen. Die Volksanwaltschaft beobachtete, dass das Amt für Jugend und Familie der Stadt Wien das Besuchsrecht fallweise zu stark einschränkt und oftmals nur einen Besuchskontakt pro Monat oder sogar in sechs Wochen der Eltern zum Kind zulässt. Durch diesen mangelhaften Besuchskontakt können keine familiären Bindungen aufrechterhalten werden, was eine möglichst baldige Rückführung in Folge einer für die Eltern positiven gerichtlichen Entscheidung dann auch deutlich erschwert.

**Besuchszeiten der Eltern zu stark eingeschränkt – Entfremdung zum Kind ist die Folge**

Die Magistratsabteilung 11 hat das "Recht auf Familie" als in der Europäischen Menschenrechtskonvention sowie in der UN-Kinderrechtskonvention festgelegtes Grundrecht der Eltern-Kind-Beziehung (Art 8 EMRK, Art 9 f KRK) auch in der Phase der Fremdunterbringung zu beachten und zu unterstützen. Gegenüber der Volksanwaltschaft wurde zugesichert, die Besuchszeiten und die Besuchsintervalle ausdehnen zu wollen. Es gilt, die weitere Entwicklung abzuwarten.

**Magistratsabteilung 11 sichert Ausdehnung der Besuchskontakte zu**

### 3.2.3. Inlandsunterbringung ausländischer Krisenpflegekinder

Wenn in Wien lebende Kinder von nicht österreichischen Staatsbürgern wegen Gefahr im Verzug der Familie abgenommen und in einer Krisenpflegefamilie untergebracht werden müssen, muss die vom Jugendwohlfahrtsträger gesetzte Maßnahme der jeweils zuständi-

gen ausländischen Vertretung bekannt geben werden. In der Praxis wird die nur für vorübergehende Notlagen konzipierte Krisenpflege in solchen Fällen bloß mehrfach verlängert, bis der Herkunftsstaates eine Repatriierung in die Wege leitet oder einer Fremdunterbringung in Österreich zustimmt. Ist der Jugendwohlfahrtsträger bei der Abklärung, was dem Kindeswohl tatsächlich dienlicher wäre, säumig, wird zu den Krisenpflegeeltern zwangsläufig ein intensives Beziehungsverhältnis aufgebaut. Sowohl der Wechsel in eine inländische Langzeitpflegefamilie als auch die Überstellung in das Herkunftsland kann unter diesen Voraussetzungen zu einer neuerlichen Traumatisierung bereits durch innerfamiliäre Krisen schwer vorbelasteter Kinder führen. Die Volksanwaltschaft geht anders als die Magistratsabteilung 11 vorläufig nicht davon aus, dass der Herkunftsstaat alleine zu entscheiden hat, was mit Krisenpflegekindern weiter passieren soll, wenn die Eltern nicht in der Lage sind, für diese zu sorgen.

**Einzelfall:**

VA W/189-SOZ/08, MPRGIR-V-482/08

Die Beschwerdeführer stimmten Ende 2006 als Krisenpflegeeltern der auf 8 Wochen begrenzten, vorübergehenden Aufnahme eines 7 Monate alten Mädchen, dessen Mutter slowakische Staatsbürgerin und dessen Vater algerischer Asylwerber ist, zu. Die leiblichen Eltern waren außer Stande, sich um die Tochter zu sorgen und sind nach Ablauf der für die Krisenunterbringung vorgesehenen Zeit bereit gewesen, am 4.1.2007 eine Vereinbarung zu schließen, mit welcher der Jugendwohlfahrtsträger die volle Erziehung übernehmen konnte. Beide ersuchten zur Wahrung des Besuchsrechts ausdrücklich darum, dass Baby bei inländischen Langzeitpflegeeltern unterzubringen, da der Kindesvater als Asylwerber Österreich nicht verlassen dürfe und die Kindesmutter den Lebensmittelpunkt in Österreich habe. Die gesetzliche Vertretung des Kindes oblag damit dem Jugendwohlfahrtsträger, der sofort mit Abklärung einer langfristigen Unterbringungsmöglichkeit des Babys beginnen hätte müssen. Es erfolgte aber weder eine unverzügliche Kontaktaufnahme mit dem Herkunftsstaat der leiblichen Mutter noch wurde eine inländische Langzeitpflegefamilie gesucht.

**Magistratsabteilung 11 verabsäumt, die slowakischen Behörden von der Maßnahme der vollen Erziehung zu informieren**

Am 26.2.2007 langte ein Schreiben der Slowakischen Botschaft ein, in welchem dem Jugendamt berichtet wurde, dass die Kindesmutter vorgesprochen und angegeben habe, ihre Tochter sei vom Jugendamt aufgrund falscher Anschuldigungen abgenommen worden. Diese habe jetzt um Unterstützung ersucht, da sie selbst wieder für ihre Tochter sorgen wolle. Die Botschaft ersuchte um Information, unter welchen

Bedingungen die Obsorge rück übertragen werden könnte und verwies darauf, dass die Kindesmutter andernfalls eine Repatriierung des Kindes beantragen würde. Auch auf dieses Schreiben wurde nicht reagiert. Der Jugendwohlfahrtsträger verabsäumte es, der Slowakischen Botschaft die Umstände, weshalb die Familie getrennt werden musste, darzulegen. Auch wurde verabsäumt, der ausländischen Vertretungsbehörde zu erläutern, dass die Eltern beim Jugendwohlfahrtsträger einvernehmlich erklärt hatten, ihren Lebensmittelpunkt in Österreich beibehalten zu wollen.

Diese erste Kontaktaufnahme des Jugendamtes mit den slowakischen Behörden erfolgte am 19.4.2007. Im Schreiben an die ausländische Vertretungsbehörde wurde ausgeführt, dass die Krisenunterbringung aus organisatorischen Gründen nicht mehr weiter verlängert werden könne, sodass das Mädchen sowie zwei andere Kinder demnächst an die Slowakische Republik übergeben würden. Gleichzeitig wurde gebeten, seitens der zuständigen slowakischen Behörden alle zur weiteren Betreuung der Minderjährigen notwendigen Schritte vorzubereiten, damit bis spätestens 25.5.2007 eine geordnete Übergabe gewährleistet werden könne. Eine Rückmeldung der Slowakischen Botschaft dazu langte nicht ein.

Um die drohende Überstellung ins Ausland zu verhindern, schalteten die Krisenpflegeeltern die Kinder- und Jugendanwaltschaft und die Presse ein und richteten ein Ersuchen um Hilfe auch an den Bundespräsidenten, da sie eine Unterbringung des Kleinkindes in einem slowakischen Kinderheim nicht verantworten wollten. Als Reaktion darauf wurde von der Magistratsabteilung 11 eine psychologische Begutachtung des inzwischen 15 Monate alten Mädchens in Auftrag gegeben. Aus diesem Gutachten ergab sich zweifelsfrei, dass eine weitere Unterbringung in einer Pflegefamilie einer Unterbringung in einem Kinderheim vorzuziehen sei und ein Wechsel in ein gänzlich fremdes Umfeld dem Kindeswohl abträglich wäre. Mit Schreiben vom 8.6.2007 wurde der Botschaft der Slowakischen Republik mitgeteilt, dass eine Rückführung nicht angestrebt werde. Auch die Kindeseltern gaben am 12.6.2007 an, nicht zu wollen, dass ihre Tochter in die Slowakei komme. Die slowakischen Behörden stimmten am 27.7.2007 offiziell einem Verbleib des Kindes in Wien zu. Am 29.11.2007 konnte das Mädchen Langzeitpflegeeltern übergeben werden.

Am 31.3.2008 führten die Krisenpflegeeltern Beschwerde bei der Volksanwaltschaft und ersuchten um Überprüfung der Vorgänge betreffend ihr ehemaliges Pflegekind. Gleichzeitig ersuchten sie auch die generelle Verwaltungspraxis zu hinterfragen, da es auch in anderen ihnen bekannten Fällen fast ein Jahr gedauert hat, bis Langzeitpflegefamilien gefunden wurden. Diese lange Zeit der Unsicherheit belastete alle Krisenpflegeeltern, weil in entscheidenden Lebensphasen der Pflegekinder intensive Bindungen aufgebaut werden.

**Krisenpflegeeltern protestieren gegen drohende "Abschiebung"**

**Krisenpflegeeltern wollen Rechtskonformität der Verwaltungspraxis überprüft wissen**



Kein Verständnis konnte Familie N.N. dafür aufbringen, dass es die Magistratsabteilung 11 als gesetzlicher Vertreter darauf ankommen lässt, in Österreich geborene und hier sozialisierte Kleinkinder "um jeden Preis" ins Ausland zu transferieren. Konkret genannt wurden von ihnen andere Fälle, in denen gleich verfahren worden sei.

In der Stellungnahmen zu GZ. MPRGIR-V-482/08 vom 11. August 2008 wurde gegenüber der Volksanwaltschaft damit argumentiert, dass Kinder grundsätzlich dem Herkunftsland übergeben werden müssten, wenn dieser es wünsche, es sei denn, die Repatriierung wäre mit der schwerwiegenden Gefahr eines körperlichen oder seelischen Schadens für das Kind verbunden oder würde das Kind auf andere Weise in eine unzumutbare Lage bringen. Deshalb werde vorerst abgewartet, welche Entscheidungen im Herkunftsland ausländischer Krisenpflegekinder getroffen würden. Nach der Rechtsgrundlage für diese Auffassung befragt, wurde von der Magistratsabteilung auf Art. 11 des Haager Minderjährigenschutzübereinkommens sowie andere bi- und multilaterale Verträge wie das Wiener Übereinkommen über konsularische Beziehungen sowie der Konsularvertrag mit Jugoslawien verwiesen.

**Hat Herkunftsstaat Recht auf Repatriierung?**

Die Volksanwaltschaft hat nach Akteneinsicht angesichts konkreter und beanstandeter Versäumnisse im gegenständlichen Fall ein ergänzendes amtswegiges Prüfungsverfahren eingeleitet. Dem Art. 11 Haager Minderjährigenschutzübereinkommen ist nur zu entnehmen, dass den Behörden des Staates, dem der Minderjährige angehört, die getroffenen Maßnahmen des Jugendwohlfahrtsträgers unverzüglich mitzuteilen sind. Da auch in den anderen genannten internationalen Übereinkommen nur von "Mitteilungs- bzw. Benachrichtigungspflicht" die Rede ist, stellt sich tatsächlich die grundsätzliche Frage, weshalb der Jugendwohlfahrtsträger als gesetzlicher Vertreter von in Wien geborener ausländischer Kinder vermeint, auch mit einer Repatriierung dem Kindeswohl gerecht werden zu können, anstatt unverzüglich selbst zu prüfen, welche Unterbringung der Entwicklung Minderjähriger am Förderlichsten wäre. Ein Abschluss dieses Prüfungsverfahrens steht noch aus.

**Amtswegige Prüfung noch anhängig**

### 3.2.4. Zu wenige Plätze in Mutterkindheimen in Wien

In mehreren Prüfungsverfahren der Volksanwaltschaft fiel auf, dass eine Entlassung von Kindern aus der Krisenpflege zur Kindesmutter auch am Fehlen eines freien Platzes in einem Mutterkindheim scheitert. Wartezeiten bis zu 9 Monaten sind keine Seltenheit. In der Zwischenzeit können überhaupt nur mehr für minderjährige Mütter aufgenommen werden.

**Einzelfall:**

VA W/687-SOZ/08, MPRGIR-V-840/08 u.a.

Nicht selten kommt es vor, dass im Zuge der Krisenabklärung bei Krisenpflegefamilien oder im Krisenzentrum eine Entlassung des Kindes zur Mutter nur angedacht wird, wenn diese einer Unterbringung in einem Mutterkindheim zustimmt. Auch um festzustellen, ob mit der in einem Mutterkindheim möglichen Anleitung und Unterstützung den Anforderungen der Pflege und Erziehung allmählich doch entsprochen werden kann, werden derartige Unterbringungen im Zuge des Pflegschaftsverfahrens mitunter von der Jugendgerichtshilfe selbst ausdrücklich empfohlen.

Die Fremdunterbringung Minderjähriger sollte immer das letzte Mittel sein, um Kindeswohlgefährdungen begegnen zu können. Wenn aber zu wenige verfügbare Plätze in Mutterkindheimen zur Verfügung stehen, gibt es keine Chance in einem geschützten Rahmen vermittelt zu bekommen, welche Bedürfnisse Kleinkinder haben und welche Verantwortung Erziehungsberechtigte übernehmen müssten, um die Zukunft mit Kindern später selbstständig gestalten zu können. Wie die Volksanwaltschaft in letzter Zeit feststellen musste, können derartige Plätze in Wien überwiegend ausschließlich an minderjährige Mütter vergeben werden. Die Wartezeit beträgt schon bis zu 9 Monate und kann faktisch nur schwer überbrückt werden. Wenn auch in vergleichbaren Einrichtungen eines anderen Bundeslandes keine Möglichkeit der Aufnahme besteht, müssen Kleinkinder deshalb in die volle Erziehung der Stadt Wien übernommen und bei Langzeitpflegeeltern untergebracht werden.

Die Stadt Wien teilte auf Grund der Kritik der Volksanwaltschaft mit, dass sich der Jugendwohlfahrtsträger im Besonderen um minderjährige Mütter kümmern müsse, sodass das Kontingent der Mutterkindheimplätze zu einem Großteil diesen Müttern zur Verfügung gestellt werde. Weiters wurde in einer Besprechung bekannt gegeben, dass

**Vorübergehende Unterbringungen von Mutter und Kind können Fremdunterbringungen verhindern**

man sich der Problematik aber sehr wohl bewusst sei, jedoch eine Ausweitung des Angebotes angesichts der Knappheit der zur Verfügung stehenden finanziellen Ressourcen vorerst nicht in Betracht komme. Dies auch auf Grund des Zunehmens des Bedarfes an Betreuungsplätze für ältere Kinder in Wohnheimen, wofür jedenfalls prioritär Vorsorge getroffen werden muss. Sollte sich diese Situation wieder ändern, könne man eine Ausweitung der Mutterkindheimplätze wieder in Angriff nehmen. Langfristig werden dadurch dem Jugendwohlfahrtsträger aber nach Ansicht der Volksanwaltschaft sehr hohe Kosten erwachsen, da Pflegekinder meist bis zur Volljährigkeit in voller Erziehung der Stadt Wien bleiben, wenn das Potential und die Erziehungsfähigkeit leiblicher Eltern nicht gesteigert bzw. voll ausgeschöpft werden kann.

### 3.2.5. Fehlen von Qualitätsstandards für die Arbeit mit drogenabhängigen Eltern oder Eltern im Substitutionsprogramm

Schon seit Jahren üben Experten aus der Drogenarbeit, wie beispielsweise die Drogenambulanz des AKH, aber auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Beratungsstellen und letztlich auch Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter Kritik daran, dass es unterschiedliche Vorgangsweisen der Regionalstellen des Amtes für Jugend und Familie bei der Betreuung von drogenabhängigen Eltern oder Eltern im Substitutionsprogramm gibt.

**Einzelfall:**

VA W-687-SOZ/08, MPRGIR-V-840/08, VA W-SOZ/64-A/1/09

Eine schwangere Mutter im Substitutionsprogramm wandte sich mit der Bitte um Unterstützung an das für ihren Wohnort zuständige Jugendamt. Es gelang der Sozialarbeiterin Frau N.N. zu motivieren, von sich aus alle Auflagen zu erfüllen, um dieses Ziel erreichen zu können. Als Frau N.N. eine Gemeindeförderung in einem anderen Bezirk vermittelt wurde, wechselte jedoch auch die Zuständigkeit der Regionalstelle. Frau N.N. sah sich neuen Erwartungshaltungen ausgesetzt und hatte aber weiterhin die Hoffnung, ihr Kind mit Unterstützung des Jugendamtes selbst versorgen zu können. Nach der Geburt musste das Baby im Spital weiter behandelt werden. Die neue Sozialarbeiterin nahm Kontakt mit dem Krankenhaus auf und besprach mit der Kindesmutter, dass knapp vor der Entlassung des Kindes ein Hausbesuch stattfinden werde. Eine weitere Unterstützung, um die Entlassung des Kindes vorzubereiten, erhielt Frau N.N. vorerst nicht.

Die Prüfung der Volksanwaltschaft ergab zwar, dass eine Entlassung des Kindes aus dem Spital zur Mutter vorerst nicht befürwortet werden konnte. Mitursächlich dafür war zum einen ein unangepasstes Verhalten von Frau N.N. zum anderen aber auch, dass es von Anfang an nicht gelang, eine Vertrauensbasis zwischen der neuen Sozialarbeiterin und der Kindesmutter herzustellen. Von der Volksanwaltschaft war zu beanstanden, dass die zum Abbau von gegenseitigen Vorbehalten von der langjährigen Sozialarbeiterin von Frau N.N. angebotene Zusammenarbeit von der neu zuständig gewordenen Kollegin bloß als Einmischung in die Fallführung interpretiert und schlicht weg abgelehnt wurde. Andererseits war zu kritisieren, dass die Unterstützung der Kindesmutter zu spät einsetzte bzw. viel zu kurzfristig nach einer Familienhelferin für Frau N.N. gesucht wurde. Die Beschwerdeführerin reagierte darauf durch fluchtartiges Verlassen des Spitals und der Verweigerung der weiteren Zusammenarbeit, da sie glaubte, die nunmehr zuständige Regionalstelle habe von Beginn an nie vorgehabt, ihr wirksam zu helfen.

Eine Sozialarbeiterin der Drogenberatungsstelle, an die sich Frau N.N. in der Folge mit der Bitte um Unterstützung gewandt hatte, informierte die Volksanwaltschaft darüber, dass die Vorgangsweise der Mutter ein typisches Verhaltensmuster drogenkranker Eltern darstelle. Sie kritisierte in diesem Zusammenhang, dass die nunmehr zuständige Sozialarbeiterin nicht über die notwendige Erfahrung in der Arbeit mit Drogenabhängigen verfüge und im Umgang mit suchtkranken Müttern sehr unsicher und daher besonders rigide sei. Dass es Frau N.N. kurze Zeit später wirklich gelang, ihre Lebenssituation völlig zu verändern und auch das Substitutionsprogramm abzusetzen, spricht jedenfalls dafür, dass die richtige Betreuung durch speziell geschulte Sozialarbeiterinnen oder Sozialarbeiter sehr viel bewegen kann und daher besonders wichtig wäre. Die Volksanwaltschaft regte bei der Magistratsabteilung 11 daher an, Qualitätsstandards für die Arbeit mit drogenabhängigern Eltern einzuführen und interessierten Sozialarbeitern spezielle Fortbildungen zu ermöglichen.

**Volksanwaltschaft regt die Einführung von Qualitätsstandards und spezielle Fortbildung für interessierte Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter**

Von der Magistratsabteilung 11 wurde mitgeteilt, dass man Eltern nicht stigmatisieren wolle und alle familiären Probleme individuell betrachte. Die nötigen Schritte der Gefährdungsabklärung wären in allen Fällen gleich. Aus der Sicht der Volksanwaltschaft vermag diese Argumentation nicht zu überzeugen, da die Einführung von speziellen Standards im Rahmen des Abklärungsverfahrens und die Spezialisierung von Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern auf den Umgang mit Suchtkranken dem individuellen Arbeiten und dem Eingehen auf die jeweilige Situation nicht entgegenstehen würde. Eine Spezialisierung gibt es auch in anderen Bereichen der Jugendwohlfahrt und hat sich in der täglichen Arbeit mit Familien bewährt. Von der Magistratsabteilung 11 wurde in der Zwischenzeit angekündigt, dass man zumindest eine spezielle Fortbildung überlegt.

### 3.2.6. Einstellung des Verwandtenpflegegeldes

Personen, die mit von ihnen betreuten Kindern bis zum dritten Grad verwandt oder verschwägert sind, können unter Berücksichtigung ihrer persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnisse nach freiem Ermessen monatliche Beträge bis zur Höhe des Normalpflegegeldsatzes für magistratische Pflegekinder gewährt werden. Auf dieses Verwandtenpflegeelterngeld besteht kein Rechtsanspruch.

**Einzelfall:**

VA W-SOZ/90-A/1/2009, MPRGIR-V-603/09

Eine Großmutter aus Bruck/Leitha, die ihr Enkelkind seit 1. August 2007 in ihrer Pflege und Erziehung hatte, wandte sich an die Volksanwaltschaft, da das Verwandtenpflegeelterngeld rückwirkend ab November 2008 vom Amt für Jugend und Familie, welches die Obsorge für das Kind inne hat, eingestellt worden war. Frau N.N. wurde darüber durch Übermittlung einer Kopie eines an die Gruppe Finanz-Referat Verrechnung gerichteten Ersuchen um Einstellung der Auszahlungsbeträge informiert. Eine Begründung für diese Vorgangsweise war diesem Schreiben nicht zu entnehmen. Die Kindergartenassistentin, welche über kein hohes Einkommen verfügte und für einen minderjährigen Sohn sorgepflichtig war, hielt fest, dass ihr die Kindesmutter lediglich € 135,-- Unterhalt leisten würde und Unterhaltsvorschüsse von € 30,-- mtl. den Unterhalt des Vaters substituieren würden. Sie sei bereit, ihrem Enkelkind auch in Zukunft immer zur Seite zu stehen, wäre aber über finanzielle Hilfe dabei dankbar.

Im Zuge des Prüfungsverfahrens wurde die Einstellung des Verwandtenpflegeelterngeldes damit begründet, dass das Jugendamt von der Beschwerdeführerin weder über die Unterhaltszahlungen der Mutter noch über die Unterhaltsvorschussgewährung informiert worden war. Da die laufende Versorgung des Kindes sichergestellt erschien, habe sich die Regionalstelle Rechtsvertretung veranlasst gesehen, die Auszahlung des Verwandtenpflegegeldes einzustellen. Auf Grund der Beschwerde bei der Volksanwaltschaft wurde allerdings neuerlich Kontakt mit der für die Unterhaltsvertretung zuständigen Bezirkshauptmannschaft Neusiedl am See aufgenommen und Ermittlungen zum Einkommen von Frau N.N. eingeleitet. In der Folge wurde der Beschwerdeführerin das Verwandtenpflegegeld rückwirkend ab Einstellung wieder zuerkannt.

**Prüfung durch Volksanwaltschaft bewirkt Einleitung neuer Ermittlungen und Nachzahlung**

### 3.2.7. Vertretung eines Pflegekindes im Niederlassungsbewilligungsverfahren

Nicht selten kommt es vor, dass die Magistratsabteilung 11 für Kinder mit Migrationshintergrund die Obsorge übertragen bekommt. In diesen Fällen sind im Rahmen der gesetzlichen Vertretung durch den Jugendwohlfahrtsträger Anträge für Aufenthaltstitel einzubringen. Eine Abwälzung dieser Pflicht auf Pflegeeltern erscheint der Volksanwaltschaft im höchsten Maße bedenklich.

**Einzelfall:**

VA W-SOZ/0034-A/1/09, MPRGIR-V-250/09

Pflegeeltern eines mazedonischen Mädchens wandten sich an die Volksanwaltschaft, da sie sich vom Amt für Jugend und Familie bei der Erlangung eines Aufenthaltstitels für ihr Pflegekind im Stich gelassen fühlten. Das Ehepaar führte aus, keinerlei Erfahrung und Vorwissen in Bezug auf fremdenrechtliche Erfordernisse zu haben, weshalb sie bei der Übernahme des Kindes auf diesbezügliche Unterstützung vertraut hätten. Diese bliebe aber aus. Die Volksanwaltschaft nahm dieses Vorbringen zum Anlass ein Prüfungsverfahren im Bereich der Magistratsabteilungen 11 und 35 einzuleiten und nahm Einsicht in Bezug habende Verwaltungsakte (siehe Punkt 6.7 S.77). Nach eingehender Prüfung der übermittelten Akten wurde von der Volksanwaltschaft vor allem die mangelnde Kooperation und gegenseitige Information der beteiligten Magistratsabteilungen beanstandet.

**Volksanwaltschaft stellt mangelnde Kooperation und Information zwischen den Magistratsabteilungen 11 und 35 fest**

Für den Bereich der Magistratsabteilung 11 stellte sich heraus, dass die Kindesmutter trotz ihrer amtsbekannten Unzuverlässigkeit, welcher auch Grund für die Abnahme des Kindes war, nicht mit ausreichender Nachdrücklichkeit auf die Notwendigkeit einer fristgerechten Verlängerung des Aufenthaltstitels für das Kind hingewiesen worden war. Die Pflegeeltern hatten bereits ein hohes Maß an Bindung zum Mädchen entwickelt und fürchteten, dass dieses demnächst ausgewiesen werde, wenn das Jugendamt keinen Aufenthaltstitel erwirkt. Erst auf Drängen der Pflegemutter ist die Kindesmutter aufgefordert worden, in die Regionalstelle zu kommen, um einen diesbezüglichen Antrag zu verfassen, welcher dann bei der Magistratsabteilung 35 eingereicht wurde. 10 Tage später erging der Beschluss des Pflegeschäftsgerichtes, mit welchem der Jugendwohlfahrtsträger die Obsorge in sämtlichen Bereichen, also auch der gesetzlichen Vertretung des Mädchens, zuerkannt worden war. Darüber wurde die Magistratsabteilung 35 von der Magistratsabteilung 11 aber nicht unverzüglich informiert. In der Folge wurden die Pflegeeltern von der Fremdenbehörde mehrmals aufge-

**Jugendamt verabsäumt, Kindesmutter zur Verlängerung des Aufenthaltstitels zu veranlassen**

**Keine Information, dass Obsorge an den Jugendwohlfahrtsträger übertragen wurde**

fordert, Nachweise für den Aufenthaltstitel ihres Pflegekindes zu erbringen. Erst 2 Monate später wurde der Obsorgebeschluss an die Magistratsabteilung 35 gefaxt.

Obwohl bereits der Kindesvater dem Jugendamt mitgeteilt hatte, dass die Ausstellung eines mazedonischen Reisepasses für das Kind in Österreich gar nicht möglich sei, wurde dieser Umstand der Magistratsabteilung 35 nicht mitgeteilt. Durch eine rechtzeitige Information hätte das Verfahren abgekürzt werden können.

Letztendlich wurde der Pflegemutter vom Amt für Jugend und Familie sogar eine Vollmacht ausgestellt, wonach sie für ihr Pflegekind alle Behördenwege, die notwendig sind, um einen Aufenthaltstitel beantragen zu können, selbst erledigen kann. Eine solche Vollmacht hätte aus der Sicht der Volksanwaltschaft nicht erteilt werden dürfen, da sich der Jugendwohlfahrtsträger dadurch seiner vom Pflegschaftsgericht übertragenen Verantwortung, die gesetzliche Vertretung des Kindes umfassend wahrzunehmen, faktisch entledigte. Da die Pflegeeltern auf Grund der Komplexität des Fremdenrechts mit dieser Materie naturgemäß überfordert sein müssen und auch keinen Kontakt zu mazedonischen Behörden erstellen können, entspricht eine solche Vorgangsweise nicht dem Kindeswohl.

**Volksanwaltschaft kritisiert Ausstellung einer Vollmacht zur Absolvierung von Behördenkontakten für Pflegeeltern**

### 3.2.8. Verspätete Erhöhung des Unterhaltes

W/823-SOZ/08, MPRGIR-V-31/09

Herr N.N. war auf Grund eines Scheidungsvergleiches vom 5. Dezember 2005 verpflichtet, seinem mj. Sohn einen monatlichen Unterhaltsbeitrag in der Höhe von € 235,-- ab 1. Jänner 2006 zu leisten. Obwohl dieser am 13. Juli 2006 sein 10. Lebensjahr vollendete und somit ein für die Unterhaltsbemessung relevanter Alterssprung eintrat, stellte das Amt für Jugend und Familie erst im Jänner 2008 eine rückwirkende Erhöhung der Unterhaltsleistung. Durch die rückwirkende Erhöhung ist zwar nun für eine lückenlose Einhaltung der Unterhaltsstaffel gesorgt, allerdings war das Jugendamt gezwungen, den durch die rückwirkende Erhöhung entstandenen Unterhaltsrückstand in Raten einbringlich zu machen. Die obsorgeberechtigte Mutter erachtete sich beschwert, und führte aus, dass diese Vorgangsweise die Interessen ihres Kindes, in doppelter Hinsicht geschädigt habe, weil ihrem Kind über längere Zeiträume hinweg nicht jene Mittel zur Verfügung standen, die bei rechtzeitigem Handeln gebührt hätten. In der Praxis zeigt sich oftmals, dass es schwierig genug ist, laufende Unterhaltsbeiträge vom Unterhaltsschuldner einzufordern. Rückwirkende Unterhaltserhöhungen verursachen Zahlungsrückstände, die bei der Einbringlichmachung dann auf Widerstand stoßen. Müssen mit dem Unterhaltsschuldner dann auch Ratenzahlungen vereinbart werden, vermehrt sich zumeist auch der Verwaltungsaufwand.

**Magistratsabteilung 11 reagiert zu spät auf altersbedingte Unterhaltserhöhung**

Die Magistratsabteilung 11 sicherte der Volksanwaltschaft zu, sämtliche Exekutionsmaßnahmen zur Einbringung des Unterhaltsrückstandes zu ergreifen. Falls aber der Beschwerdeführerin tatsächlich ein Schaden entstehen sollte, werde dieser durch die Magistratsabteilung 11 ersetzt werden.

**Magistratsabteilung 11 wird allfälligen Schaden ersetzen**

### 3.2.9. Untätigkeit trotz Kindeswohlgefährdung

Die Magistratsabteilung 11 hatte in einem Fall der Kindeswohlgefährdung mehrere Versäumnisse zu verantworten. Einerseits schloss es das Abklärungsverfahren über das Wohl eines Kindes frühzeitig und alleine auf Grundlage einer polizeilichen Mitteilung ab und andererseits unterließ es, die notwendigen Maßnahmen zur Sicherung des Kindeswohls zu setzen. Die Folge dieser Unterlassung war, dass die Kindesmutter mit dem Kind "untertauchte" und nicht mehr auffindbar war. Die Volksanwaltschaft hat in einer kollegialen Missstandsfeststellung und Empfehlung festgehalten, dass Abklärungsverfahren sorgfältiger durchzuführen sind und erst nach ausreichenden Ermittlungen abgeschlossen werden dürfen. Darüber hinaus ist sicherzustellen, dass geeignete Maßnahmen zur Vermeidung weiterer Gefährdungen des Kindeswohls ergriffen werden.

**Einzelfall:**

VA W/828-SOZ/08, MPRGIR-V-59/09

Die Kindeseltern lebten nach Scheidung getrennt, wobei die Kindesmutter die alleinige Obsorge für die gemeinsame Tochter N.N. hatte. Das Kind besuchte die zweite Klasse einer öffentlichen Volksschule. Das Amt für Jugend und Familie erfuhr durch eine Meldung der Schule von einem bereits mehr als einmonatigen Fernbleiben des Mädchens vom Unterricht. Weder die Eltern noch das Mädchen waren bei der Regionalstelle bekannt. Obwohl es in weiterer Folge trotz mehrmaliger Versuche nicht gelang, mit der Familie in Kontakt zu treten, schloss die Magistratsabteilung 11 das Abklärungsverfahren auf Grund einer Mitteilung der hinzugezogenen Polizei ab. Ein Beamter des Bundespolizeikommissariates Favoriten traf die Kindesmutter und ihre Tochter zu Hause an und berichtete dem Jugendamt, dass seines Erachtens das Kind gut versorgt werde. Auch habe die Mutter versichert, die Tochter würde eine Privatschule besuchen, deren Namen sie aber im Moment nicht nennen konnte.

**Magistratsabteilung 11 schließt nach polizeilicher Meldung das Abklärungsverfahren ab, ohne Mutter und Kind zu kennen**



Diese Vorgangsweise der Magistratsabteilung 11 ist nicht nachvollziehbar. Der Jugendwohlfahrtsträger hat Meldungen über den Verdacht der Vernachlässigung oder der Misshandlung von Minderjährigen aufzugreifen und auf deren Richtigkeit abzuklären. Die zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jugendwohlfahrtsträgers weisen die entsprechende Ausbildung auf, um die ihnen übertragenen Aufgaben wahrzunehmen. Alleine die Meldung eines Polizisten, der nach Augenschein Ausführungen zum optischen Eindruck eines Kindes weiterleitet, genügt mit Sicherheit nicht, um sicherzustellen, dass das Kindeswohl nicht gefährdet ist. Hinzu kam auch noch die höchst unglaubwürdige Mitteilung der Kindesmutter, dass sie ihre Tochter bei einer Privatschule anmelden werde. Sie konnte aber gegenüber dem Polizeibeamten den Namen der Privatschule nicht nennen. Überdies gab es keine Hinweise darauf, wie die Kindesmutter die Kosten für die Privatschule aufbringen hätte sollen. Dieses Desinteresse an der Familie manifestierte sich. Obwohl drei Hausbesuche fehlschlagen, setzte das Amt für Jugend und Familie keine weiteren Handlungen.

**Magistratsabteilung 11  
unterlässt eigene Ermittlungstätigkeit**

Erst auf Grund eines vom Kindsvater eingebrachten Besuchsrechtsantrages und des Hinweises darauf, dass die Kindesmutter jeden Kontakt des Kindes mit der väterlichen Familie verhindere, rückte das Kind wieder in den Blickpunkt. Bei Bearbeitung dieses Antrages stellte sich dann heraus, dass das Kind bereits 13 Monate lang keine Schule mehr besucht hatte.

In weiterer Folge betreute die Regionalstelle die Familie im Rahmen der "Unterstützung der Erziehung". Trotz der langen Fehlzeit vom März 2005 bis Mai 2006 konnte das intelligente, aber sehr verschlossene Kind das Schuljahr noch positiv beenden und ab Herbst 2006 in die 3. Klasse aufsteigen. Danach verschlechterte sich die Zusammenarbeit der Kindesmutter mit dem Amt für Jugend und Familie wieder. Sie hielt einerseits die mit dem Kindsvater vereinbarten Termine im Besuchscave nicht ein und sagte andererseits die Gesprächstermine mit dem Amt für Jugend und Familie ab. Als das Kind aber neuerlich dem Unterricht fernblieb, kam es schließlich zur Abnahme des Kindes. Die Kindesmutter zeigte sich darauf hin wieder kooperationsbereit, sodass der Antrag auf Übertragung der Obsorge vom Jugendwohlfahrtsträger im Gerichtsverfahren zurückgezogen und das Mädchen wieder der Obhut der Kindesmutter übergeben wurde.

**Kooperation nur unter  
Druck erzielbar**

Das Bezirksgericht Favoriten erteilte der Kindesmutter zahlreiche Auflagen. Das Mädchen besuchte darauf hin regelmäßig und erfolgreich die Schule und den Hort und blühte in der Gemeinschaft mit Gleichaltrigen im Klassenverband richtig gehend auf. In diesem Rahmen wurde deutlich, dass die beliebte Schülerin aber weder Einladungen zu Klassenkameraden annehmen noch solche aussprechen durfte. Auch die reservierte Haltung zum Kindsvater (und dem Rest der väterlichen Familie, die sich mit viel Einfühlungsvermögen um eine Kontaktabahnung bemühten) blieb allerdings aufrecht, ohne dass das Kind be-

gründen konnte, woher die Vorbehalte resultieren. Weil sich das Mädchen ohne erkennbaren Grund auch im gesicherten Rahmen eines Besuchscafes weigerte, mit ihrem Vater zu sprechen, zog dieser frustriert im Juni 2007 seinen Antrag auf das Besuchsrecht zurück. Das Bezirksgericht Favoriten verfügte eine Modifizierung der gerichtlichen Auflagen, verpflichtete die Kindesmutter aber mit Beschluss vom 2. Jänner 2008, weiterhin für einen regelmäßigen Schulbesuch der Minderjährigen zu sorgen und mit dem Jugendwohlfahrtsträger im Rahmen der Familienbetreuung zusammenzuarbeiten.

Im März 2008 "tauchte" die Kindesmutter mit dem Kind unter. Wiederum kam es zur Verletzung der Schulpflicht. Rund vier Monate später erschien sie plötzlich bei der Regionalstelle und ersuchte um Unterstützung bei Beschaffung einer Wohnung. Der zuständige Sozialarbeiter beriet die Beschwerdeführerin diesbezüglich, verabsäumte es aber, sofortige Maßnahmen zur Sicherung des Kindeswohls einzuleiten. Darüber hinaus ergaben sich auch noch bei Vorsprachen am 1., 5. bzw. 8. August und 7. Oktober 2008 weitere Möglichkeiten, um das Kind der Mutter zu entziehen. Danach gab es keinen Kontakt; Mutter und Kind bleiben unauffindbar.

**Behördliche Vorsprachen führen zu keinem energischen Eingreifen**

Die Volkanwaltschaft empfahl, dafür Sorge zu tragen, dass Abklärungsverfahren in Zukunft sorgfältiger und gewissenhafter durchgeführt sowie schneller und effizienter gehandelt wird. Die Stadt Wien hat in ihrer Stellungnahme vom 28. Juli 2009 zugesichert, diesen Empfehlungen Folge zu leisten und die Qualität der Arbeit der Mitarbeiter durch interne Maßnahmen (Besprechungen über Fehleinschätzungen, Fachentwicklungsgespräche) zu gewährleisten.

**Magistratsabteilung 11 muss auf Qualitätssicherung achten**

### **3.2.10. Volkanwaltschaft mahnt objektiveres Verhalten ein**

VA-W-SOZ/0123/A/1/2009, MPRGIR-V-527/09

Der Bereich der Jugendwohlfahrt ist von besonderer Sensibilität geprägt. Umso wichtiger ist es für den Jugendwohlfahrtsträger, sich jeglicher Parteilichkeit zu enthalten. Oftmals gewinnen die Kindeseltern den Eindruck, dass der Jugendwohlfahrtsträger für eine der beiden Elternteile Partei ergreift und den anderen mit unschlüssigen Feststellungen gleichzeitig abwertet. In diesem Fall waren Bedenken gerechtfertigt.

Das Gericht musste in dem gegenständlichen Pflugschaftsverfahren einem der beiden Elternteile die Obsorge zusprechen und holte zu diesem Zwecke eine Stellungnahme des Amtes für Jugend und Familie ein. Das Amt für Jugend und Familie sprach sich in seiner Stellungnahme für eine Übertragung der Obsorge an die Kindesmutter aus und begründete dies damit, dass die Kindesmutter künftig selbst die

**Widersprüchliche Stellungnahmen der Magistratsabteilung 11 zugunsten der Kindesmutter**

Hauptverantwortung für die Erziehung der Kinder übernehmen wolle, während der Kindesvater die Betreuung häufig an seine Mutter und seine Schwester delegiere. Diese Begründung war aber für sich allein nicht nachvollziehbar, da sowohl die Kindesmutter als auch der Kindesvater einer beruflichen Beschäftigung im wöchentlichen Ausmaß von 40 Stunden nachgingen. In einer weiteren Stellungnahme, rund ein Jahr später, betonte das Jugendamt dann die gute berufliche Entwicklung der Kindesmutter, die von ihrem Dienstgeber in Form zusätzlicher Seminar für eine höherwertige Position aufgebaut werde. Die Widersprüchlichkeit dieser beiden Stellungnahmen, die einmal das private und das nächste mal wiederum das berufliche Engagement der Kindesmutter als mögliches Entscheidungskriterium für das Gericht hervorheben, ist offensichtlich und wurde vom Kindesvater auch als benachteiligend empfunden.

Im gegenständlichen Fall scheint sich das wenig kooperative Verhalten des Kindesvaters und seiner Familie gegenüber dem Amt für Jugend und Familie nachteilig ausgewirkt zu haben. Die mangelnde Bereitschaft zur Zusammenarbeit mit dem Jugendamt ist zwar bedauerlich, sagt aber noch nichts über Erziehungsfähigkeit und die Empathie des Kindesvaters den Bedürfnissen des Minderjährigen begegnen zu können, aus. Wie dieser Einzelfall zeigt, sollten sich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Jugendwohlfahrt bei der Beurteilung nicht von Sympathien zu den jeweils beteiligten Personen (Eltern) leiten lassen und auch in Begründungsmustern objektiver Stellung beziehen, ohne mit vorangegangene Feststellungen in Widerspruch zu geraten. Im Mittelpunkt steht ausschließlich das Wohl des Kindes, dessen Sicherung aber ein unvoreingenommenes Vorgehen des Jugendwohlfahrts-trägers erfordert.

**Strikte Trennung der Sympathien von der objektiven Aufgabenerfüllung**



## 4. Geschäftsgruppe Finanzen, Wirtschaftspolitik und Wiener Stadtwerke

### 4.1. Friedhöfe Wien GmbH/ Wiener Linien

#### 4.1.1. Allgemeines

Bei der Kontrolle der Friedhöfe Wien GmbH und den Wiener Linien stößt die Volksanwaltschaft an die Grenzen ihrer Kontrollmöglichkeiten. Da es sich um sog. "ausgegliederte Rechtsträger handelt", ist die Volksanwaltschaft auf die Kooperationsbereitschaft der Unternehmungen angewiesen. Auch wenn diese durchaus gegeben ist, wofür die Volksanwaltschaft den Geschäftsführungen dankt, ist beispielsweise die Abgabe einer Empfehlung zur Behebung von Missständen oder Fehlern der Volksanwaltschaft nicht möglich. Während der Bundesgesetzgeber (einfachgesetzlich) die Volksanwaltschaft auch bei ausgegliederten Rechtsträgern zur Kontrolle beruft (etwa bei der AMS GmbH), wartet das Land Wien auf eine bundesverfassungsgesetzliche Ermächtigung bzw. Novelle. Diese ist derzeit aber nicht absehbar.

#### 4.1.2. Friedhofsverwaltung

##### 4.1.2.1. Beisetzung in einer "fremden" Grabstelle noch immer möglich

Noch immer ist das Benützungsrecht an einer Grabstelle in tausenden Fällen nicht auf die Zahlerinnen und Zahler des Entgelts umgeschrieben. Diese sind gegenwärtig Zahler ohne Rechte. Die von der Volksanwaltschaft wiederholt kritisierte Rechtslage in Wien schließt es nicht aus, dass es auch in den nächsten Jahren immer wieder zu Exhumierungen kommen wird.

**Einzelfall:**

VA-W-G/0020-B/1/2009, Wr. Stadtwerke OS-WL 2009/99

N.N. führte bei der Volksanwaltschaft Beschwerde darüber, dass sie vor der Beisetzung des Leichnams der im Mai 2007 verstorbenen X.X. im Familiengrab am Friedhof Baumgarten nicht verständigt worden sei.

**Keine Verständigung  
von Beisetzung**

Zwar treffe es zu, dass das Benützungsrecht zum Zeitpunkt der Beisetzung von X.X. noch nicht auf sie, N.N., umgeschrieben gewesen sei. Doch scheine sie in den Unterlagen der Wiener Friedhofsverwaltung, noch dazu unter ihrem vormals gemeinsamen Familiennamen, als Einzahlerin des Grabsteinentgeltes auf, sodass erwartbar gewesen wäre, dass sich die Friedhofsverwaltung vor Aushändigung einer Beilegungserklärung an die Bestellerin des Begräbnisses von X.X. zunächst an sie, die Beschwerdeführer wende.

Beklagt wird von N.N. weiters, dass sie zwar nach Bekannt werden der von ihr unerwünschten Beilegung darauf hingewiesen wurde, welche Schritte von ihr zu veranlassen sind, damit das Benützungsrecht auf sie umgeschrieben werde. Doch habe die Friedhofsverwaltung unter einem gemeint, dass es an ihr, N.N., liege, rechtliche Schritte gegen den Besteller des Begräbnisses zu setzen. Erst nach Kontaktieren einer Tageszeitung sei von der Friedhöfe Wien GmbH mit Datum vom 26. Jänner 2009 ein Schreiben an die Bestellerin des Begräbnisses ergangen.

**Mangelnde Unterstützung von Friedhofsverwaltung**

Befasst mit dem Vorbringen teilte die Friedhöfe Wien GmbH mit, dass sie den Inhalt der mit den Kundinnen und Kunden geführten Gespräche im Einzelnen "nicht vollends nachvollziehen" könne. Die Friedhöfe Wien GmbH bedauern den vorliegenden Fall, seien im Übrigen aber bemüht, sich strikte an die mit der Volksanwaltschaft vereinbarte Vorgehensweise zu halten und die Benützungsberechtigten gegenüber den Bestellerinnen und Bestellern der Begräbnisse zu unterstützen.

Die Volksanwaltschaft wurde wiederholt mit Fällen konfrontiert, in denen Hinterbliebene oder Bekannte des Verstorbenen, der zu Lebzeiten das Benützungsrecht erworben hatte, dessen Begräbnis bezahlten oder das Benützungsrecht in den darauf folgenden Jahren verlängerten, jeweils in dem Glauben, damit Rechte an der Grabstelle erworben zu haben.

So berichtete die Volksanwaltschaft in ihrem 27. Bericht der Volksanwaltschaft an den Wiener Landtag (2005) den Fall (Punkt 6.4), in dem eine Beschwerdeführerin vier Mal das Benützungsrecht, also auf eine Dauer von vierzig Jahren, bezahlte und zudem eine Bewilligung für die Umgestaltung der Grabstelle einholte, ehe sie zur Kenntnis nehmen musste, dass sie nicht Trägerin des Benützungsrechtes war.

**Zahler ohne Rechte**

Die Volksanwaltschaft hat daher aus Anlass dieses Falles wie aus Anlass zahlreicher vergleichbarer Fälle darauf gedrängt, dass es zu einer Änderung des Wiener Leichen- und Bestattungsgesetzes kommt. Diese Änderung wurde vom Wiener Landtag Ende Jänner 2007 beschlossen. Sie trat nach Kundmachung im Wiener Landesgesetzblatt am 8.9.2007 in Kraft.

Demnach geht ab diesem Zeitpunkt gemäß § 27 Abs. 2 des Wiener Leichen- und Bestattungsgesetzes das Benützungsrecht von Todes wegen über. Zudem ist das Benützungsrecht nunmehr unter Lebenden übertragbar. Die Neuerung gilt freilich nur für Sachverhalte, die sich nach dem Zeitpunkt des Inkrafttretens des Gesetzes ereignet haben.

**Neue Rechtslage auf  
Altfälle nicht anwend-  
bar**

Da in tausenden von Fällen das Benützungsrecht zu Lebzeiten des Benützungsberechtigten nicht umgeschrieben wurde, ist damit zu rechnen, dass sich vergleichbare Fälle auch in den kommenden Jahren wiederholen werden. Lediglich das Entstehen neuer Fallkonstellationen ist mit der Neufassung des Wiener Leichen- und Bestattungsgesetzes ausgeschlossen.

Die Volksanwaltschaft hat daher den vorliegenden Fall zum Anlass genommen, medial (durch Darstellung im Rahmen der Fernsehsendung "Bürgeranwalt") darauf aufmerksam zu machen, dass Erbinnen und Erben gut daran tun, das Benützungsrecht an einer Grabstelle auf sich umschreiben zu lassen. Diesfalls muss nämlich mit den Benützungsberechtigten Kontakt aufgenommen werden, da ohne deren Zustimmung keine Beisetzung erfolgen darf.

**Umschreibung des  
Benützungsrechtes  
notwendig**

Lediglich dann, wenn "der Nachweis über den Erwerb des Grabstellenrechtes nicht erbracht werden kann", ist die Friedhofsverwaltung berechtigt, eine Bestattung gegen Abgabe einer Haftungserklärung zuzulassen (§ 32 Abs. 1 Bestattungsanlagenordnung).

Im gegenständlichen Fall wäre erwartbar gewesen, dass sich die Friedhofsverwaltung mit N.N. als Einzahlerin des Grabstellenentgelts ins Einvernehmen setzt, zumal aufgrund der Eintragung im Gräberbuch erkennbar war, dass ein Verwandtschaftsverhältnis mit dem verstorbenen M.M. bestand. Durch Rückfrage wäre erhebbar gewesen, ob sie ihre Anwartschaftsrechte auf die Grabstelle geltend machen möchte und gegen die Beisetzung der sterblichen Überreste von X.X. in der Grabstelle Einwände erhebt.

Positiv anzumerken ist, dass die Friedhofverwaltung nach Aufkommen des Falles für eine Umbettung Sorge getragen hat.

Überdies hat die Gemeinde Wien die Kritik der Volksanwaltschaft, wie noch im 29. Bericht der Volksanwaltschaft an den Wiener Landtag (2007) geäußert, ganz offensichtlich doch zum Anlass genommen - wie zumindest die im gegenständlichen Fall vorgelegte, unterfertigte Beilegungserklärung zeigt - Formulare so abzufassen, dass nicht der Eindruck entsteht, eine Exhumierung und Wiederherstellung des ursprünglichen Zustands der Grabstelle wäre (nur) auf Aufforderung des Benützungsberechtigten vorzunehmen.

Über Hinweis der Volksanwaltschaft informierte auch die Notariatskammer ihre Mitglieder darüber, allfällige Benützungsrechte an einer

Grabstelle im Zuge der Verlassenschaftsverfahren zu klären bzw. die Erben darauf hinzuweisen.

#### 4.1.2.2. Grabschäden durch Bäume

Außer bei höherer Gewalt haftet grundsätzlich der Rechtsträger der Bestattungsanlage gegenüber den Benützungsberechtigten einer Grabstelle für Schäden durch Bäume. Die Beweislage ist für Geschädigte aber oftmals schwierig. Lässt er aber die Wurzeln eines Baumes ihre zerstörerische Kraft entfalten, haftet er aus dem Vertrag.

**Einzelfall:**

VA-W-G/0166-B/1/2009, Wr. Stadtwerke OS-BE-2009/108,  
VA-W-G/0188-B/1/2009, Wr. Stadtwerke OS-BE-2009/113,  
VA-W-G/0101-B/1/2009, Wr. Stadtwerke HOZ:20-01/09/13/2

In zwei Fällen war die Volksanwaltschaft mit der Haftungsfrage für erhebliche Schäden an einer Grabstelle durch herabfallende Baumäste befasst. In beiden Fällen wurde den Betroffenen von der Friedhöfe Wien GmbH mitgeteilt, dass es sich bei dem Schaden um ein Naturereignis handeln würde. Eine Schadenersatzpflicht der Friedhöfe Wien GmbH sei daher mangels Verschulden nicht gegeben.

**Schaden durch herabfallenden Ast**

Nach Anfrage der Volksanwaltschaft verblieb die Friedhöfe Wien GmbH dabei, dass der Schaden durch "Sturmeinwirkung" entstanden sei und daher keine Verpflichtung zu einer Schadenersatzleistung bestehe. Eine entsprechende Überprüfung des bei der Grabstelle befindlichen Baumbestandes habe stattgefunden, wobei allfällige schadhafte Bäume nicht ausgemacht werden konnten. Die Durchführung der Kontrollen konnte die Friedhofsverwaltung der Volksanwaltschaft gegenüber jedoch nicht bescheinigen..

**Höhere Gewalt?**

Die Volksanwaltschaft begrüßte aber die Bereitschaft der Friedhöfe Wien GmbH die Reparatur entstandenen Schäden zu übernehmen. Damit ersparte sie den Betroffenen, die unklare Beweislage über den Zustand der Bäume in einem allfälligen Zivilprozess klären zu müssen.



In einem weiteren Fall hoben am Friedhof Simmering die Wurzeln einer Platane den Grabstein aus der Erde. Auch in diesem Fall lehnte die Friedhöfe Wien GmbH jede Verantwortung dafür ab und teilte dem Geschädigten mit, dass er sämtliche Kosten der Umbettung der vier Urnen, der Errichtung des Fundaments und der neuerlichen Aufstellung des Grabsteins übernehmen müsse. Dabei berief sich die Friedhöfe Wien GmbH darauf, dass der Schaden durch "höhere Gewalt" entstanden und nicht vorhersehbar gewesen sei.

**Schaden durch Wurzeln einer Platane**

Zwar blieben die Wiener Stadtwerke auch der Volksanwaltschaft gegenüber dabei, dass ein Verschulden der Friedhofsverwaltung nicht vorliege. Dennoch machte die Friedhöfe Wien GmbH das Angebot, eine Ersatzgrabstelle samt Exhumierung und Umbettung der beigesetzten Verstorbenen, sowie den Transfer des bestehenden Grabdenkmals auf Kosten der Friedhöfe Wien GmbH zur Verfügung zu stellen. Lediglich die Kosten für die Herstellung des Fundaments seien von N. N. zu tragen.

Die Volksanwaltschaft hat bereits in ihrem 29. sowie im 30. Bericht der Volksanwaltschaft an den Wiener Landtag (2007, 2008) darauf hingewiesen, dass Schäden, die aus der Sprengkraft von Wurzeln herrühren, dann eine Haftung der Friedhofsverwaltung auslösen, wenn sie es unterlassen hat, zeitgerecht dafür Sorge zu tragen, den Schadeneintritt abzuwenden.

In der Bereitschaft der Wiener Friedhöfe GmbH zur (fast gänzlichen) Bezahlung der entstandenen Schäden sieht die Volksanwaltschaft in diesem Fall aber kein Entgegenkommen, sondern die Erfüllung einer gesetzlichen Verpflichtung. Aufrecht bleibt auch die Anregung der Volksanwaltschaft, das bestehende Haftpflichtversicherungsverhältnis auf Schäden durch Wurzelwachstum zu erweitern.

**Erfüllung einer gesetzlichen Verpflichtung**

### 4.1.3. Wiener Linien

#### 4.1.3.1. Diskriminierende Seniorentarife

Eine Diskriminierung aufgrund des Geschlechtes bei der Versorgung mit Dienstleistungen, die der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen, ist seit 1. August 2008 verboten. Dennoch erfolgte bislang noch keine einheitliche Tarifgestaltung für Pensionistinnen und Pensionisten.

**Einzelfall:**

VA-W-VERK/0004-B/1/2009, Wr. Stadtwerke OS-BE-2009/113

Mehrere Pensionisten haben sich an die Volksanwaltschaft gewandt und vorgebracht, dass die Wiener Linien trotz Geltung des Gleichbehandlungsgesetzes Teil IIIa seit dem 1. August 2008 weiterhin zwischen Männern und Frauen differenzieren. Anspruchsvoraussetzungen für die Benutzung von vergünstigten Seniorenkarten für Frauen wäre die Vollendung des 60. Lebensjahres, für Männer hingegen die Vollendung des 65. Lebensjahres.

**Differenzierende Seniorentarife für Männer und Frauen bei den Wiener Linien**

Mangels verfassungsmäßiger Kompetenz zur Überprüfung der Wiener Linien konnte von der Volksanwaltschaft kein formelles Prüfungsverfahren eingeleitet werden. Die Volksanwaltschaft hat aber eine informelle Stellungnahme der Wiener Stadtwerke/Wiener Linien zu diesen Beschwerden eingeholt.

**Informelle Stellungnahme der Wiener Linien wurde eingeholt**

Die Wiener Stadtwerke/Wiener Linien erklärten, dass sie sich bei den Anspruchsvoraussetzungen für den Erhalt einer Jahreskarte zum vergünstigten Tarif für Seniorinnen und Senioren an dem verfassungsgesetzlich abgesicherten, im Allgemeinen Sozialversicherungsgesetz (ASVG) festgelegten Regelpensionsalter orientieren, also dem 60. bzw. 65. Lebensjahr. Die Tariffestlegung erfolge in Abstimmung mit den anderen Verkehrsunternehmen im Rahmen des Verkehrsverbundes. Die Wiener Linien stünden mit den anderen Verkehrsunternehmen laufend im Austausch, dies insbesondere auch in der Funktion als Partnerunternehmen im Verkehrsverbund Ost-Region. Es wurde zugesichert, dass die Frage der Anpassung der Seniorentarife nunmehr in die aktuelle Tarifdiskussion einfließen wird.

Festzuhalten ist, dass die betreffende Bestimmung des § 40b Gleichbehandlungsgesetz eine Diskriminierung aufgrund des Geschlechtes beim Zugang zu und bei der Versorgung mit Gütern und Dienstleistung, die der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen, seit 1. August 2008 verbietet. Ohne Zweifel stellen die Wiener Linien als öffentliches Verkehrsunternehmen solche Dienstleistungen der Öffentlichkeit zur Verfügung, sodass diese wohl eindeutig zum unmittelbaren Adressatenkreis der betreffenden Bestimmung zählen.

**§ 40b Gleichbehandlungsgesetz:**

**Verbot der Diskriminierung aufgrund des Geschlechtes bei zur Verfügung Stellung öffentlicher Dienstleistungen**

Verständlich erscheint, dass die Tariffestlegung der Wiener Linien in Abstimmung mit den anderen Verkehrsunternehmungen im Rahmen des Verkehrsverbundes erfolgen soll. Dennoch muss festgehalten werden, dass die betreffende Regelung eindeutig eine Verpflichtung seit dem 1. August 2008 vorsieht, der die Wiener Linien mangels Übergangsbestimmung seit diesem Datum zu entsprechen hatten, was allerdings nicht erfolgt ist. Auch mehr als ein Jahr nach diesem Datum differenzieren die Wiener Linien zwischen Männern und Frauen bei den geltenden Seniorentarifen.

**Säumigkeit der Wiener Linien von mehr als einem Jahr**

Festgehalten werden muss auch, dass eine Anknüpfung an das Relpensionsalter im Gleichbehandlungsgesetz in keiner Weise vorgesehen ist und dass vielmehr jegliche Diskriminierung aufgrund des Geschlechts beim Zugang zu und bei der Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen, die der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen, verboten ist.

Die Wiener Stadtwerke/Wiener Linien wurden von der Volksanwaltschaft in Anbetracht der laufend einlangenden diesbezüglichen Beschwerden ersucht, eine möglichst rasche Anpassung der Tarifbestimmungen für Seniorinnen und Senioren an das Gleichbehandlungsgesetz durchzuführen. Im Hinblick auf eine effiziente Bearbeitung der bei der Volksanwaltschaft laufend einlangenden Beschwerden und im Sinne einer kunden- und bürgerorientierten Zusammenarbeit zwischen Volksanwaltschaft und den Wiener Stadtwerken/Wiener Linien, wurde auch gebeten, die Volksanwaltschaft über die weiteren Veranlassungen in dieser Angelegenheit auf dem Laufenden zu halten.

**Ersuchen um rasche Anpassung der Seniorentarife an das Gleichbehandlungsgesetz**

#### **4.1.3.2. Personenverwechslung durch Inkassobüro**

Bei einer Feststellung der Identität von "Schwarzfahrerinnen und Schwarzfahrern" ist es erforderlich, eine sorgfältige Prüfung vorzunehmen, um etwaige Verwechslungen mit anderen Personen zu vermeiden. Darunter fällt auch, das (dem Inkassobüro bekannte) Geburtsdatum der mittels Melderegisterabfrage ermittelten Personen mit jenem der

"Schwarzfahrerinnen und Schwarzfahrern" zu vergleichen.

**Einzelfall:**

VA-W-VERK/0027-B/1/2009, Wr. Stadtwerke OS-WL-2009/112

N. N. brachte vor, von den Wiener Linien bzw. von dessen zur Forderungseintreibung beauftragten Inkassobüro X. mehrfach zu Zahlungen aufgefordert worden zu sein, da er angeblich Beförderungsleistungen ohne gültigen Fahrschein in Anspruch genommen habe. Erfolglos habe er versucht, die Wiener Linien davon zu überzeugen, dass es sich bei der gesuchten Person nicht um ihn handeln könne.

**Zahlungsaufforderung der Wiener Linien wegen "Schwarzfahrens"**

Nach mehreren telefonischen Gesprächen mit dem Inkassobüro habe der Beschwerdeführer herausgefunden, dass das dem Inkassobüro bekannt gegebene Geburtsdatum nicht mit dem seinen übereinstimmte. Trotz mehrfacher Hinweise darauf brachten die Wiener Linien gegen N. N. gerichtlich Klage ein.

Die Volksanwaltschaft konfrontierte die Wiener Linien GmbH & Co KG mit dem Vorbringen des Beschwerdeführers und ersuchte um neuerliche Prüfung der Angelegenheit.

Die Wiener Linien teilten daraufhin mit, dass dem von ihr beauftragten Inkassobüro ein Fehler bei der Melderegisterabfrage unterlaufen sei, wobei es zu einer Verwechslung aufgrund der Namensgleichheit des "Schwarzfahrers" und des Beschwerdeführers gekommen war. Obwohl dem Inkassobüro das Geburtsdatum des Beschwerdeführers bekannt war, hat man es offensichtlich verabsäumt, das Datum mit jenem des "Schwarzfahrers" zu vergleichen.

**Verwechslung aufgrund von Namensgleichheit**

In der Folge erging sowohl von Seiten des Inkassobüros als auch der Wiener Linien eine Entschuldigung für die Verwechslung an den Beschwerdeführer. Die Klage wurde zurückgezogen.

**Entschuldigung der Wiener Linien**

Von der Volksanwaltschaft wird beanstandet, dass das von den Wiener Linien beauftragte Inkassobüro es trotz Kenntnis der Geburtsdaten - sowohl von N. N. als auch vom tatsächlichen "Schwarzfahrer" - unterlassen hat, diesen einen Vergleich zu unterziehen. Dies ist umso bedauerlicher, als die gegenständliche Angelegenheit nicht der erste der Volksanwaltschaft bekannte Fall einer mangelnden Überprüfung von Personendaten durch das Inkassobüro Intrum Justitia ist. Im Gegenteil ließ sich feststellen, dass es seit der Übertragung der Eintreibung von Forderungen an das Inkassobüro vermehrt zu Beschwerden aufgrund von Verwechslungen gekommen ist.

**Kritik der Volksanwaltschaft**

Die Wiener Linien wurden daher ersucht, entsprechende Maßnahmen zu setzen, um eine sorgfältigere Überprüfung der mittels Meldeauskunft ermittelten Personendaten zu gewährleisten und künftige Verwechslungen hintan zu halten.

**Ersuchen um sorgfältigere Prüfung von Personendaten**

#### 4.1.3.3. Haltestelle des ULF nicht barrierefrei – Wiener Linien

Die barrierefreie Zugänglichkeit von Straßenbahnhaltstellen sollte den Wiener Linien wie der Gemeinde Wien ein Anliegen sein.

**Einzelfall:**

VA-W-VERK/0028-B/1/2009, MPRGIR-V-784/09

N.N. beklagte, dass der Haltestellenbereich der Straßenbahnlinie D in der Heiligenstädter Straße 56-58, Höhe Rampengasse, stadteinwärts nicht barrierefrei sei. In dem bisher mit der Stadt Wien und den Wiener Linien geführten Schriftverkehr konnte ihm nicht in Aussicht gestellt werden, wann eine entsprechende Adaptierung erfolgen werde.

**Unüberwindbares Hindernis**

Wie die Volksanwaltschaft erhob, wird die Heiligenstädter Straße in ihrer Mitte von Straßenbahngleisen durchzogen. Rechts- wie linksseitig davon schließt zunächst der fließende und daran der ruhende Verkehr an.

**Ortsaugenschein**

Straßenbahnhaltstellen sind in der Heiligenstädterstraße durchwegs als Haltestelleninseln ausgestaltet. Fahrgästen soll damit ein ungehindertes Ein- und Aussteigen ermöglicht werden. Um von der Haltestelleninsel möglichst gefahrlos auf eine der beiden Straßenseiten zu gelangen, schließt an den Haltestellenbereich ein markierter Fußgängerübergang (Zebrastreifen) an. Dieser ist auf der Heiligenstädter Straße nur zum Teil mit Ampelanlagen gesichert.

**bestätigt Mangel**

Die beiden Haltestelleninseln bei der Station Heiligenstädterstraße 56-58/Rampengasse führen aufgrund ihrer Breite zu einer Verschwenkung der Fahrbahn. Diese Verschwenkung ist jeweils durch ein Gebotszeichen nach der Straßenverkehrsordnung (blauer Richtungspfeil) kenntlich gemacht.

Während stadtauswärts der Haltestelleninselbereich so abgeflacht ist, dass man von diesem barrierefrei auf den Schutzweg gelangen kann, ist dies stadteinwärts nicht der Fall.

N.N. wandte sich zunächst mit E-Mail vom 24. August 2009 an die Wiener Linien. Ein weiteres Mail richtete er am 17. September 2009 an die Wiener Linien und unter anderem an Herrn Planungsstadtrat DI Rudolf Schicker.

**Unterschiedliche Auskünfte**

Mit E-Mail vom 13. Oktober 2009 teilte ihm die Büroleiterin des Büros der Geschäftsgruppe Stadtentwicklung und Verkehr mit, dass im Jahr 2008 die Anpassung der beschwerdegegenständlichen Verkehrsinsel auf Ansuchen der Wiener Linien genehmigt wurde. Hierbei wurde die Revitalisierung des gesamten Haltestelleninselbereiches durch die Wiener Linien festgelegt. Das beleuchtete Verkehrszeichen werde dabei entfernt und "eine unbeleuchtete Wiener Sicherheitssäule an einer nicht in der Gehrelation situierten Stelle errichtet". Dadurch sei es möglich, eine Absenkung der Randsteine beim Schutzstreifen durchzuführen, wie dies auf der gegenüberliegenden Seite erfolgt sei. Die Umbaukosten seien von den Wiener Linien zu tragen. Die Durchführung der Arbeiten erfolge nach Maßgabe der zur Verfügung stehenden Mittel der Wiener Linien.

**Umbau wird kommen**

N.N. gab sich mit dieser Antwort nicht zufrieden, sondern bat, ihm bekannt zu geben, bis wann die Wiener Linien diese Korrekturen durchzuführen haben.

Mit Schreiben vom 2. November 2009 setzen sich auch die Wiener Linien mit N.N. in Verbindung. Sie teilten ihm in einem E-Mail mit, dass "die Haltestelleninsel der Linie D schon lange Zeit, bevor der ULF erstmals auf der Linie D eingesetzt wurde, bestand. Sie konnte daher auch noch nicht im Hinblick auf einen barrierefreien Zugang zum öffentlichen Verkehr geplant und errichtet werden". Bei der Errichtung wurde die Form der Haltestelleninsel von der Magistratsabteilung 46 an die vorhandene Schleppkurve angepasst. Der blaue Hinweispfeil soll verhindern, dass stadteinwärts fahrende Fahrzeuge durch diesen Rechtsbogen im Haltestellenbereich auf die Insel auffahren und wartende Fahrgäste gefährden. Aus Sicherheitsgründen kann auf dieses Gebotszeichen nicht verzichtet werden. Durch diesen Pfeil sei die für einen Rollstuhl oder auch für einen Kinderwagen notwendige Durchgangsbreite bedauerlicherweise nicht gegeben.

Wegen der genannten Schleppkurve sei es auch nicht möglich, die gewünschte Auffahrtsrampe auf einer vorgelagerten Insel zu errichten. Darüber hinaus werden solche Rampen in der Regel so angelegt, dass sie zu einem markierten Fußgängerübergang führen. Diese Möglichkeit bestand bei der Errichtung der besagten Haltestelleninsel nicht.

**Kein Umbau möglich?**

Abschließend werde um Verständnis gebeten, dass auf Grund der vorhandenen Gegebenheiten keine Möglichkeit gesehen werde, die stadteinwärtige Haltestelleninsel im Sinne eines barrierefreien Zuganges zu gestalten.

In einem offenen Brief mit Datum vom 7. November 2009, gerichtet an diverse Entscheidungsträger der Stadt Wien, kritisierte der Beschwerdeführer, dass eine "ULF-Verkehrinsel ... nur dann Sinn (mache), wenn sie von der Bevölkerungsgruppe benutzt werden kann, für die sie eigentlich gedacht ist, Gehbehinderte aber auch ältere Menschen, Rollstuhlfahrerinnen und Rollstuhlfahrer aber auch Mütter und Väter mit Kinderwägen". Er erwarte sich daher eine rasche Behebung dieses Missstandes.

Im Zuge der Dreharbeiten kontaktierte der ORF die Wiener Linien und sprach eine Einladung zur Aufzeichnung am 10. Dezember 2009 aus. Bereits bei dieser ersten Kontaktnahme konnte in Aussicht gestellt werden, dass eine Adaptierung der Haltestelle in absehbarer Zeit erfolgen werde. Mit Schreiben vom 3. Dezember 2009 bekräftigen das die Wiener Linien auch N.N. gegenüber. Und zwar solle der blaue Hinweispfahl durch eine unbeleuchtete Wiener Sicherheitssäule ersetzt werden. Da diese straßenseitig montiert werde, sei auch die erforderliche Durchgangsbreite für einen Rollstuhl oder einen Kinderwagen vom Schutzweg aus gegeben. Die Haltestelle werde daher in Zukunft barrierefrei erreichbar sein. Die Arbeiten werden so bald wie möglich umgesetzt. Abschließend bedauere man den "Kommunikationsfehler".

**Bereinigung angekündigt**

Aus Sicht der Volksanwaltschaft ist dazu festzuhalten:

1. So erfreulich die in Aussicht gestellte Bereinigung ist - die Arbeiten sollen noch 2010 abgeschlossen werden - so bleibt zu kritisieren, dass die Wiener Linien nicht vorsorglich und begleitend, was den Einsatz von "Ultra Low Floor"-Triebfahrzeugen betrifft, dafür Sorge getragen zu haben, dass man in die Niederflurwagen nicht nur barrierefrei ein- und aussteigen kann, sondern auch den Ein- und Ausstiegsbereich barrierefrei nutzen kann.

**Verkehrsbetriebe zum Umbau verpflichtet**

Zur Gewährleistung einer derartigen barrierefreien Nutzung sind die Wiener Linien verpflichtet. So beschloss der Nationalrat am 6. Juli 2005 das Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz (BGBl I 2005/82).

Das Gesetz verfolgt den Zweck, die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen zu fördern. Zugleich sollen diese Menschen vor Diskriminierungen geschützt werden. Das Behindertengleichstellungsgesetz war in Umsetzung der Richtlinie 2000/78/EG zu erlassen. Es trat am 1.1.2006 in Kraft. Das heißt, ab diesem Zeitpunkt müssen Neuanschaffungen und Neubauten den Anforderungen des Gesetzes entsprechen.

Allerdings gibt es Übergangsbestimmungen für Verkehrsanlagen, Verkehrseinrichtungen, Schienenfahrzeuge und öffentliche Verkehrsmittel, die für bereits bestehende bauliche Barrieren (Altbestand) zur Anwendung kommen. Laut dieser Übergangsbestimmungen (§ 19 Abs. 3 BGStG) ist das Behindertengleichstellungsrecht auf Verkehrsanlagen, Verkehrseinrichtungen und Schienenfahrzeuge, die vor dem

**Umsetzungsfrist sollte nicht abgewartet werden**

Inkrafttreten des Gesetzes genehmigt bzw. bewilligt wurden, bis zum 31.12.2015 nicht anzuwenden.

Zum Einsatz gelangt der ULF bei den Wiener Verkehrsbetrieben seit Mitte der 90er Jahre. Der Betrieb auf der Linie D wurde – wie dem Archiv der Pressemeldungen zu entnehmen - am 3. Oktober 2005 aufgenommen.

**Keine Kontrolle vor Freigabe der Stecke**

Auch wenn damit den Wiener Linien eine Verletzung des Behindertengleichstellungsgesetzes nicht vorgehalten werden kann, so erscheint es angesichts des Umstandes, dass Niederflurwagen nicht auf allen Linien zum Einsatz kommen, unverständlich, dass vor einer Freigabe der Linie D für den Einsatz des ULF nicht sämtliche Haltestellenbereiche so adaptiert wurden, dass sie barrierefrei erreichbar sind.

2. Die Kritik trifft aber nicht nur die Wiener Linien. Der Haltestellenbereich ist öffentliches Gut und zugleich Schutzinsel. Eine solche definiert die Straßenverkehrsordnung (StVO) als "ein für Fußgänger innerhalb der Fahrbahn bestimmter und wie ein Gehsteig ausgeführter Straßenteil" (§ 2 Zif. 13).

**Auch Gemeinde Wien verpflichtet**

Gehsteige aber sind in Wien barrierefrei zu gestalten. So sieht § 2 der Gehsteigverordnung, LGBl 1981/14 vor: "Soweit im Bebauungsplan keine Vorschriften über die Beschaffenheit der Gehsteige und ihrer baulichen Anlagen enthalten sind, sind die Höhenlage, die Breite und die Bauart der Gehsteige und ihrer baulichen Anlagen, die Ausführung des Unterbaues sowie die Gehsteigauf- und -überfahrten von der Behörde unter Bedachtnahme auf das vom Bebauungsplan beabsichtigte örtliche Stadtbild und den voraussichtlichen Fußgängerverkehr unter Berücksichtigung der neuesten Erkenntnisse der technischen Wissenschaften und der bisherigen ortsüblichen Ausführung, insbesondere der Befestigung und Begrenzung, nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen dieser Verordnung festzulegen". Zu diesen "neuesten Erkenntnissen" zählt zweifelsohne, dass der Gehsteig als bauliche Anlage den allgemeinen bautechnischen Anforderungen an Bauwerke, wie sie § 88 BO definiert, entspricht. Hierzu zählt auch die Nutzungssicherheit und Barrierefreiheit (§ 88 Abs. 2 Zif. 4; s auch § 109 BO).

Ausdrücklich sieht dies § 3 der Gehsteigverordnung vor. Demnach hat, wenn die Bestimmungen des Bebauungsplanes und sonstige öffentliche, insbesondere technische Rücksichten nicht entgegenstehen, die Bekanntgabe so zu erfolgen, "dass beim Gehsteig im Kreuzungsbereich sowie bei Schutzwegen (§ 2 Abs. 1 Z 12 der Straßenverkehrsordnung 1960) der Niveauunterschied zwischen der Begrenzung des Gehsteiges und der definitiven Höhenlage der Fahrbahn im Rinnsal auf eine Länge von mindestens 1,50 m nicht mehr als 3 cm beträgt.

**Öffentliches Gut sollte barrierefrei erreichbar sein!**

In Ausnahmefällen, wie bei schmalen Gehsteigen, kleinen Bogenradien, Einbautenabdeckungen, kann das Maß der abgesenkten Gehsteigbegrenzung bis auf 1 m reduziert werden. Absenkungen des Geh-



steiges dürfen hierbei ein maximales Quergefälle von 6 % und ein maximales Längsgefälle (parallel zum Randstein) von 10 % nicht überschreiten".

Was aber für jeden Privaten gilt, sollte auch für die Gemeinde Wien gelten. So gesehen erscheint es weder richtig noch billig, die gesamte Verantwortung – wie dies im Schreiben des Büros von Stadtrat DI Schicker zum Ausdruck kommt – auf die Wiener Linien zu überwälzen.



## 5. Geschäftsgruppe Gesundheit und Soziales

### 5.1. Sozialhilfe

#### 5.1.1. Willkürliche Festlegung der Höhe der Bekleidungsushilfen?

Die Volksanwaltschaft erachtet es als Missstand in der Verwaltung, dass pauschalisierte Bekleidungsushilfen für Sozialhilfebezieherinnen und Sozialhilfebezieher im Ausmaß von halbjährlich € 100,-- pro unterstütztem Erwachsenen sowie € 50,-- für das erste mitunterstützte Kind und € 30,-- für jedes weitere mitunterstützte Kind festgesetzt wurden, ohne dass dieser betraglichen Festsetzung vorangegangene Erwägungen nachvollziehbar dokumentiert wurden.

**Einzelfall:**

VA-W-SOZ/0142-A/1/2009, MPRGIR-V-604/09

2009 haben 100.031 Personen in Wien zumindest eine einmalige Sozialhilfeleistung bezogen. Eine Auswertung, über die genaue Zahl der Sozialhilfwerberinnen und Sozialhilfwerber, die eine Bekleidungsushilfe beantragt und erhalten haben, konnte der Volksanwaltschaft nicht übermittelt werden (MPRGIR-160/10).

Zum Zweck eines einheitlichen Vollzuges wurde im Jahr 2003 ein auch in elektronischer Form vorliegendes Handbuch "*Durchführungsbestimmungen zum WSHG*" für den inneren Dienstbetrieb herausgegeben, in welchem die bisherigen Regelungen (Erlässe, Durchführungsbestimmungen bzw. in Protokollen festgelegte Handlungsanweisungen) außer Kraft gesetzt und im Zusammenhang mit den gesetzlichen Grundlagen neu strukturiert wurden. Bei der Volksanwaltschaft langte eine Beschwerde ein, in der ein Sozialhilfebezieher darlegte, dass ihm bislang nicht erläutert werden konnte, welche Erwägungen und Berechnungen konkret angestellt wurden und werden, um den "durchschnittlichen" Bekleidungsbedarf von in Wien lebenden Sozialhilfebezieherinnen und Sozialhilfebeziehern, die auch minderjährige Kinder im gemeinsamen Haushalt zu versorgen haben, zu konkretisieren.

**Handbuch für inneren  
Dienstbetrieb**

Auf Grund dieses Vorbringens hat die Volksanwaltschaft ein Prüfungsverfahren eingeleitet. Der Magistratsdirektion wurde dabei mehrfach Gelegenheit zur Stellungnahme insbesondere auch hinsichtlich der – in den nachfolgenden Erwägungen noch ausführlich darzustellenden – Bedenken in Bezug auf die Festsetzung der im Handbuch in dem Ab-

**Volksanwaltschaft  
leitet Prüfungsverfahren ein**

schnitt 9.15 "Sonderbedarf für Bekleidung" als Orientierungshilfe für die mit der Vollziehung des Wiener Sozialhilfegesetzes betrauten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter näher umschriebenen Beträgen gegeben wurde.

Der mehrmaligen Aufforderung der Volksanwaltschaft die für die in Rede stehenden Beträgen maßgeblichen Berechnungsgrundlagen einschließlich aller darauf Bezug habenden Verwaltungsakten zu übermitteln, wurde nicht nachgekommen.

**Berechnungsgrundlagen wurden nicht übermittelt**

Der Volksanwaltschaft ist mit Stellungnahme der Magistratsdirektion vom 11. Dezember 2009, MPRGIR – V-604/09, mitgeteilt worden, dass es "*keine Unterlagen*" gibt, weil die Beträge, welche den Sonderbedarf für Bekleidung decken sollen, "*die Ergebnisse von Diskussionen in Arbeitsgruppen sind.*"

Im Zuge des Prüfungsverfahrens stellte die Volksanwaltschaft fest, dass in den mit "*Interne Richtlinien*" überschriebenen Handbuch des Dezernats Sozialarbeit und Sozialhilfe in dem Abschnitt 9.15 "*Sonderbedarf für Bekleidung*" tatsächlich ausdrücklich von einer Bekleidungs-pauschale für Bezieherinnen und Bezieher von Sozialhilfeleistungen die Rede ist.

Die darin enthaltene Festlegung, wonach Sozialhilfeempfängerinnen und Sozialhilfeempfänger unter dem Titel der Bekleidungs-aushilfe halbjährlich mit € 100,- pro unterstütztem Erwachsenen, sowie € 50,- - für das erste mitunterstützte Kind und € 30,- für jedes weitere mitunterstützte Kind ansprechen können, stellt rechtlich besehen lediglich eine Orientierungshilfe für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Magistratsabteilung 40 dar. Eine Erhöhung der Pauschalbeträge kann im Rahmen einer vom Wiener Sozialhilfegesetz vorgezeichneten fallbezogenen Prüfung der jeweiligen Bedarfslage auf Antrag erfolgen. Der Unabhängige Verwaltungssenat Wien verlangt als Rechtsmittelinstanz bei derartigen Erhöhungsanträgen eine genaueste Überprüfung: Wenn Sozialhilfebezieher behaupten, dass die pauschal vorab gewährte Bekleidungs-aushilfe nicht ausreichend sei, muss auch nachgewiesen werden, welche Kleidungsstücke mit allen bisher gewährten Bekleidungs-aushilfen angeschafft wurden, welche Kleidungsstücke man besitzt bzw. besessen hat und warum kein vorhandenes Kleidungsstücke geeignet ist, die grundlegenden Bedürfnisse zu decken. Werden allerdings keine entsprechenden Anträge unter Nachweis für weitergehende benötigte finanzielle Unterstützung zum Ankauf notwendiger Bekleidung gestellt oder die den darüber hinausgehenden Bedarf belegenden Unterlagen als nicht ausreichend angesehen, entspricht es der Verwaltungspraxis ohne weitere ins Detail gehende Erhebungen die Bekleidungs-pauschalen auszubezahlen. Dies ist seit Jahren der Regelfall und nicht die Ausnahme in der Vollzugspraxis.

**Bekleidungs-pauschale rechtlich zwar unverbindlich, praktisch aber Entscheidungsgrundlage**

Bemerkenswert erscheint der Volksanwaltschaft zunächst einmal, dass Erwachsenen undifferenziert ein höherer pauschalierter Bedarf an Bekleidung zugestanden wird als Kindern, obwohl bei diesen schon aufgrund unterschiedlich schnell verlaufender Wachstumsphasen Neuanschaffung von Gewand und Schuhwerk zwingend erforderlich wird.

**Vorgesehene Beträge  
prima facie nicht er-  
klärbar**

Ergebnisse der Statistik Austria legen nahe, dass Kinder und Jugendliche bis 19 Jahre über ein Viertel (26 %) aller Armutsgefährdeten in Österreich ausmachen. Kinderarmut ist zudem ungleich verteilt: Mehr als ein Drittel (36 %) der armutsgefährdeten Kinder lebt in Haushalten mit drei und mehr Kindern. In Sozialhilfehaushalten muss das vorhandene Transfereinkommen aber für das Notwendigste ausgegeben werden: Wohnen, Heizen und Ernährung. Für Kinderkleidung, Sozialkontakte mit Gleichaltrigen, Bildungs- und Kulturangebote, Teilnahme an kostenpflichtigen Schulveranstaltungen, Lernhilfen oder gar Nachhilfestunden bleibt daher nichts mehr übrig. Aus Studien wird zudem deutlich, dass armutsgefährdete Kinder neben der materiellen Entbehrung vor allem die mit Armut verbundene soziale Ausgrenzung in ihrer Umgebung als sehr belastend und als Scham empfinden. Die Volksanwaltschaft wollte daher in Erfahrung bringen, ob und wie diese Ergebnisse in die Pauschalierungen eingeflossen sind.

Mit Schreiben vom 18. September 2009, GZ. MPRGIR-V-604/09, teilte die Magistratsdirektion mit, dass die Höhe der in Rede stehenden Beträge auf Basis der Erfahrungen des täglichen Lebens und der Einbeziehung der dafür zusätzlich zur Verfügung stehenden Mittel wie die der Familienbeihilfe eruiert wurde. Unter Hinweis darauf, dass die Familienbeihilfe als Sozialbeihilfe des öffentlichen Rechtes den Zweck verfolgt, die mit der Pflege und Erziehung eines Kindes verbundenen Mehrbelastungen zumindest zum Teil abzudecken und ab dem zweiten Kind Zuschläge zu Familienbeihilfe gewährt werden, wurde gegenüber der Volksanwaltschaft der im Verhältnis zum ersten Kind geringere Bedarf an Bekleidungs-aushilfe der nachgeborenen Geschwister argumentiert.

Welche konkreten Erfahrungen des täglichen Lebens bzw. welche Erhebungen und Studien zur Lebenswelt von armutsgefährdeten Kindern die Annahme rechtfertigen, dass mit € 100,-- oder gar nur € 60,-- aus Mitteln der Sozialhilfe der jährliche Bekleidungs-aufwand von Kindern und Jugendlichen auch nur teilweise bedeckt werden kann, ist freilich dennoch alles andere als offensichtlich, weil gerade in armutsgefährdeten oder verarmten Haushalten mit Kindern Aufwendungen für Wohnen, Heizung und Ernährung höher sind als in kinderlosen Haushalten und vorrangig zu tätigen sind. Dass Transfereinkünfte aus Bundesmitteln, wie die Familienbeihilfe, unter angespannten Verhältnissen ausschließlich dazu verwendet werden können, Sommer- Winter- oder Sportbekleidung für Minderjährige aus dem niedrigsten Preissegment kaufen zu können, ist nicht evident. Fraglich erscheint

**Volksanwaltschaft  
vermag Erwägungen  
der Magistratsdirektion  
nicht nachzuvollziehen**

zudem, auf welcher Grundlage der Sozialhilfeträger angenommen hat, dass ein oder weitere nachgeborene Geschwisterkinder jedenfalls 40 % weniger Bekleidungsbedarf haben muss, als das Erstgeborene, dem halbjährlich ein Pauschale von € 50,-- zugestanden wird.

In einer weiteren Stellungnahme der Magistratsdirektion vom 27. Oktober 2009 wurde der Volksanwaltschaft mitgeteilt, dass es im Bezug auf die in Rede stehenden Beträge keinen darauf Bezug habenden Verwaltungsakt gibt, weil diese Pauschalierungen "keine verbindlichen Vorgaben im Sinne von Dienstanweisungen sind".

Die Volksanwaltschaft verkennt gar nicht, dass es sich bei dem im Handbuch des Dezernats Sozialarbeit und Sozialhilfe enthaltenen Beträgen tatsächlich um keine rechtsverbindlichen Festsetzung von Bekleidungsbedarf handelt, anderenfalls wären die darin enthaltenen normativen Vorgaben schon mangels gehöriger Kundmachung als Verordnung offenkundig gesetzwidrig. Auch dieser Umstand rechtfertigt es jedoch nicht, Beträge – die auch als "bloße Orientierungshilfen" in der Vollzugspraxis unbestritten größte Bedeutung haben – ohne jegliches (dokumentiertes) Ermittlungsverfahren mehr oder weniger willkürlich festzusetzen.

Zusammenfassend ist somit festzuhalten, dass die Magistratsdirektion nicht nachvollziehbar darlegen konnte, nach welchen Kriterien die Höhe der in Rede stehenden Beiträge betreffend Bekleidungs-aushilfe festgesetzt wurden. Die vielfältigen Erklärungsversuche vermochten – mangels Schlüssigkeit – daran nichts zu ändern. Das Kollegium der Volksanwaltschaft hat daher festgestellt, dass die Festsetzung der im Handbuch des Dezernats Sozialarbeit und Sozialhilfe grundsätzlich vorgesehene Bekleidungs-aushilfen im Ausmaß von halbjährlich € 100,- - pro unterstütztem Erwachsenen sowie € 50,-- für das erste mitunterstützte Kind und € 30,-- für jedes weitere mitunterstützte Kind ohne vorangegangene nachvollziehbare Erwägungen betreffend der Angemessenheit der genannten Beträge einen Missstand in der Verwaltung darstellt und die Empfehlung erteilt, umgehend Erhebungen dahingehend zu veranlassen, ob die genannten Bekleidungs-aushilfenbeträge (noch) angemessen sind.

Mit Schreiben vom 16. März 2010 wurde der Volksanwaltschaft mitgeteilt, dass dieser Empfehlung nicht nachgekommen wird. Begründet wurde dies zu einem damit, dass die "*Beachtung der Angemessenheit ...nur durch eine einzelfallbezogene Beurteilung annähernd zu erreichen ist*", zum anderen mit der "*in absehbarer Zeit in Kraft tretenden bedarfsorientierten Mindestsicherung*." Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Magistratsabteilung 40 wird jedoch in Erinnerung gerufen, dass der tatsächliche Bedarf an Bekleidung sowie die daraus resultierende Notwendigkeit eines Sonderbedarfes individuell zu prüfen und im Falle der Zuerkennung ein angemessener Bedarf zu gewähren ist.

**Auch die Höhe von Pauschalen ist anhand von nachvollziehbaren Kriterien festzusetzen**

**Volksanwaltschaft stellt Missstand fest und erteilt Empfehlung**

**Empfehlung der Volksanwaltschaft wird nicht entsprochen**

Die Volksanwaltschaft hält auch unter Bedachtnahme auf diese Ausführungen weiterhin an ihrer Empfehlung fest, zumal die im Rahmen der pauschalierten Bekleidungsbeihilfe vorgesehenen Beträge auch als "bloße Orientierungshilfe" in der Vollzugspraxis größte Bedeutung haben und die Zuerkennung hiervon abweichender Beträge schon im Hinblick auf die verfassungsrechtlich gebotene Gleichbehandlung von Hilfe suchenden Menschen in ähnlicher Lebenslage triftiger Gründe bedarf. Positiv zu bewerten wäre jedoch ein verstärktes Bemühen seitens der Magistratsabteilung 40, den tatsächlichen Bedarf an Bekleidung sowie die daraus resultierende Notwendigkeit eines Sonderbedarfes individuell zu prüfen und einen den Prüfungsergebnissen entsprechenden Betrag zur Auszahlung zu bringen.

**Volksanwaltschaft hält Empfehlung aufrecht und unterstützt Bemühungen um verstärkte einzelfallbezogene Prüfungen**

### 5.1.2. Unzweckmäßige Festlegung der Voraussetzungen für die Gewährung eines Heizkostenzuschusses

Die Volksanwaltschaft ist der Auffassung, dass bei einer am Zweck des Heizkostenzuschusses orientierter Betrachtungsweise der Kreis der anspruchsberechtigten Personen auch auf jene sozial gefährdeten Wienerinnen und Wiener ausgeweitet werden müsste, die über keinerlei Einkünfte verfügen bzw. deren Einkünfte aus selbstständiger Arbeit unter dem Richtsatz gemäß § 293 ASVG liegen und die sonst keine anderen finanziellen Zuwendungen beziehen.

#### **Einzelfall:**

VA-W-SOZ/0014-A/1/2009, MPRGIR-V-94/09;  
VA-W-SOZ/0192-A/1/2009; MPRGIR-V-871/09;  
VA-W-SOZ/0005-A/1/2010

73.325 Anträge auf Heizkostenzuschuss wurden zwischen 1. November 2008 und 31. Jänner 2009 gestellt. 61.004 dieser Anträge wurden positiv erledigt. In weiteren 36.339 Fällen war 2008/2009 eine Antragstellung nicht erforderlich, weil der amtsbekannten Notlage von Dauersozialhilfebezieherinnen und Dauersozialhilfebezieher durch eine automatische Zuerkennung des Heizkostenzuschusses begegnet werden konnte.

Mehrere Studierende wandten sich im Zusammenhang mit der Versagung des Heizkostenzuschusses Beschwerde führend an die Volksanwaltschaft. Weiters teilte eine als arbeitssuchend gemeldete Frau der Volksanwaltschaft mit, dass ihr Ansuchen auf Gewährung eines Heizkostenzuschusses abgelehnt worden sei, obwohl sie nur ein nachweislich äußerst geringes Einkommen als Selbstständige erzielt habe.

Die Magistratsdirektion teilte der Volksanwaltschaft dazu mit, dass auf Grund des maßgeblichen Beschlusses des Gemeinderates die Leistung eines einmaligen Heizkostenzuschusses an folgende sozialbedürftige Menschen genehmigt wurde:

- Bezieher und Bezieherinnen von Sozialhilfe
- Bezieher und Bezieherinnen einer Leistung des Arbeitsmarktservices Wien, deren Einkommen den Richtsatz gemäß § 293 ASVG nicht überschreitet
- Bezieher und Bezieherinnen einer Leistung der Pensionsversicherung, deren Einkommen den Richtsatz gemäß § 293 ASVG (Ausgleichszulage) nicht überschreitet und
- Bezieher und Bezieherinnen von Kinderbetreuungsgeld, deren Einkommen den Richtsatz gemäß § 293 ASVG nicht überschreitet.

Von dieser Rechtslage ausgehend war die Gewährung eines Heizkostenzuschusses an Frau N.N., die im Jahr 2007 aus selbstständiger Arbeit ein Einkommen in Höhe von insgesamt € 770,66 erzielt hat, tatsächlich nicht möglich. Desgleichen haben Studentinnen und Studenten regelmäßig keine Möglichkeit, einen Heizkostenzuschuss zu erhalten.

Die Volksanwaltschaft vertritt dazu die Auffassung, dass der Zweck des jährlichen Heizkostenzuschusses darin bestehen muss, allen sozial schwachen Wienerinnen und Wienern eine zusätzliche finanzielle Unterstützung zur Tragung der Heizkosten zukommen zu lassen. Im Hinblick auf den vorgelegten Einkommenssteuerbescheid 2007, dem zu entnehmen ist, dass Frau N.N. im Jahr 2007 aus selbstständiger Arbeit tatsächlich lediglich ein Einkommen in der vorstehend genannten Höhe erzielt hat, kann kein Zweifel daran bestehen, dass es sich bei der Beschwerdeführerin um eine sozial schwache Wienerin handelt, die den Heizkostenzuschuss zur Tragung der Heizkosten dringend benötigt hätte. Gleiches gilt selbstredend für alle Studierenden, die über kein eigenes Einkommen verfügen und deren Transferleistungen unter dem Ausgleichszulagenrichtsatz liegen.

**Heizkostenzuschuss nicht nur von der sozialen Lage, sondern auch von der Zugehörigkeit zu bestimmten Personengruppen abhängig**

**Kein Heizkostenzuschuss für Selbstständige mit geringem Einkommen und für Studentinnen und Studenten**



Der Volksanwaltschaft ist somit nicht nachvollziehbar, weshalb ein Heizkostenzuschuss lediglich an sozialbedürftige Menschen genehmigt werden kann, die eine den vorstehend zitierten Beschluss des Gemeinderates näher umschriebene Leistung beziehen. Bei einer an dem Zweck dieses Zuschusses orientierten Betrachtungsweise muss der Kreis der anspruchsberechtigten Personen auch auf jene sozial schwachen Wienerinnen und Wiener ausgeweitet werden, die entweder gar keine Einkünfte beziehen oder deren Einkünfte aus selbstständiger Arbeit unter dem Richtsatz gemäß § 293 ASVG liegt, sofern sie keine anderen relevanten Zuwendungen haben.

**Volksanwaltschaft fordert Ausweitung der Heizkostenzuschussaktion**

Die Volksanwaltschaft regt daher an, für den nächsten Heizkostenzuschuss 2010/2011 einen entsprechend adaptierten Gemeinderatsbeschluss vorzubereiten.

### 5.1.3. Rechtswidrige Einstellung der Mietbeihilfe

Die Volksanwaltschaft hat gegenüber der Magistratsdirektion der Stadt Wien bereits mehrfach dargelegt, dass durch entsprechende Bescheide gewährte Geldleistungen zwar unter bestimmten, im Wiener Sozialhilfegesetz näher geregelten Voraussetzungen auch wieder eingestellt werden können. In einer mit aus der Bundesverfassung abzuleitenden rechtsstaatlichen Erfordernissen im Einklang stehenden Weise kann die Einstellung derartiger Leistungen, wie beispielsweise der Mietbeihilfe, freilich nur in Form eines Bescheides erfolgen. Der Verzicht auf die Erlassung eines solchen Bescheides suspendiert das verfassungsgesetzlich zwingend vorgesehene Rechtsschutzsystem und beraubt den Rechtsunterworfenen im Ergebnis seiner Rechtsschutzmöglichkeiten.

**Einzelfall:**

VA W/790-SOZ/08, MPRGIR-V-15/09

Die Volksanwaltschaft hat in ihrem 30. Bericht der Volksanwaltschaft an den Wiener Landtag (2008 S. 42 ff) unter Bezugnahme auf die Misstandsfeststellung und Empfehlung vom 23. Juli 2008 (GZ VA W/218-SOZ/08) mit ausführlicher Begründung dargelegt, dass aus dem an den Gesetzgeber gerichteten rechtsstaatlichen Gebot, eine Bescheiderlassung vorzusehen (vgl. dazu VfSlg 13.223/1992, 13.699/1994, 17.018/2003 und 17.101/2004), für die mit der Gesetzesvollziehung betrauten Behörden eine verfassungsrechtliche Verpflichtung folgt, im Bereich der Hoheitsverwaltung bescheidmäßig zuerkannte Leistungen nur in Form eines Bescheides einzustellen. Die

**Rechtsstaatliche Erfordernisse für alle Behörden verbindlich**

Volksanwaltschaft hat diesbezüglich die Empfehlung erteilt, durch geeignete Maßnahmen zu gewährleisten, dass die Einstellung der Mietbeihilfe erst nach Durchführung eines Ermittlungsverfahrens mittels Bescheid vorgenommen wird.

Dass der dieser Empfehlung zugrunde liegende Fall kein Einzelfall war zeigt das im Jahr 2009 abgeschlossene Prüfungsverfahren VA W/790-SOZ/08, wo die Auszahlung der Frau N.N. mit Bescheid der Magistratsabteilung 15 vom 20. Oktober 2005 zuerkannten Mietbeihilfe in Höhe von monatlich € 184,14 mit März 2007 formlos eingestellt wurde. Darüber hinaus sieht es die Volksanwaltschaft als kritikwürdig an, dass in dem von Frau N.N. in weiterer Folge initiierten Verfahren auf Weitergewährung der Mietbeihilfe von dem Zeitpunkt der Verständigung des Ergebnisses der Beweisaufnahme – in dem auf § 45 Abs. 3 "AVG 1950" Bezug genommen wurde, obwohl die Zitierung richtigerweise (schon seit dem Jahr 1991!) "AVG 1991" lauten müsste – bis zur Bescheiderlassung mehr als 14 Monate verstrichen sind.

**Volksanwaltschaft kritisiert überlange Verfahrensdauer und die Zitierung überholter Rechtsvorschriften**

Die Volksanwaltschaft konnte im gegenständlichen Fall eine Nachzahlung des aushaftenden Betrages an Mietbeihilfe erwirken. Darüber hinaus teilte die Magistratsdirektion mit, dass jene die falsche Zitierung auf das "AVG 1950" enthaltene Formatvorlage nicht mehr verwendet werden wird.

**Herstellung des gesetzmäßigen Zustandes**

#### **5.1.4. Rechtswidrige Verweigerung der Zuerkennung von Sozialhilfe**

VA-W-SOZ/0085-A/1/2009, MPRGIR-V-365/09

Herr N.N. wandte sich im Zusammenhang mit der Versagung der Gewährung von Sozialhilfeleistungen an die Volksanwaltschaft und teilte mit, dass sein Antrag auf Hilfe zur Sicherung des Lebensunterhaltes mit Bescheid der Magistratsabteilung 40 vom 9. Dezember 2008 abgewiesen wurde, weil er im August 2008 ein näher bezeichnetes Kraftfahrzeug um den Betrag von € 5.800,-- veräußert habe.

**Beschwerdeführer werden Sozialhilfeleistungen versagt ...**

Für Herr N.N. war diese Entscheidung jedoch nicht nachvollziehbar, weil er der Magistratsabteilung 40 eine Bestätigung vorgelegt habe, dass er mit diesem Geld einen Kredit in Höhe von € 6.000,-- zurückbezahlt habe. Da er somit im Zeitpunkt der Antragsstellung mittellos gewesen sei, wären die Voraussetzungen für die Gewährung der Hilfe zur Sicherung des Lebensunterhaltes vorgelegen.

**... obwohl er seine Mittellosigkeit glaubhaft darzulegen vermag**

Die Magistratsdirektion verteidigte gegenüber der Volksanwaltschaft mit Schreiben vom 12. Juni 2009 zunächst die gewählte Vorgangsweise, weil die Verwendung von Mitteln aus Einkommens- und Vermögenszurückzahlung privater Schulden gegenüber der Verwendung dieser Mittel zur Sicherung des Lebensunterhaltes subsidiär sei.

**Magistratsdirektion verteidigt Vorgangsweise der Magistratsabteilung 40**

Die Volksanwaltschaft stellte im Zuge des Prüfungsverfahrens fest, dass die Abweisung des Antrags auf Zuerkennung einer Geldleistung zur Sicherung des Lebensunterhaltes mit Bescheid vom 9. Dezember 2008 wie folgt begründet wurde:

*"Am 25.8.2008 haben Sie Ihr KFZ der Marke VW Golf, Bj. 2002, um den Betrag von € 5.800,-- veräußert. Ihr Einkommen und verwertbares Vermögen reichen somit aus, um Ihren Lebensunterhalt zu sichern."*

Aus den der Volksanwaltschaft vorgelegten Verwaltungsakten war jedoch ersichtlich, dass Herr N.N. nicht nur sein Kraftfahrzeug veräußert, sondern zusätzlich auch eine Bestätigung vorgelegt hat, der zufolge er mit dem gesamten Erlös ein Privatdarlehen (welches er zum seinerzeitigen Ankauf dieses Fahrzeuges aufnahm) getilgt hat.

**Volksanwaltschaft stellt mangelhafte Bescheidbegründung fest.**

Nach der ständigen Rechtsprechung des Verfassungsgerichtshofes (vgl. aus jüngerer Zeit etwa VfSlg. 17800/2006, 17802/2006, 17858/2006, 17903/2006, 18061/2007, 18161/2007, 18203/2007 uva) liegt ein – eine Verletzung des verfassungsgesetzlich gewährleisteten Rechts auf Gleichheit aller Staatsbürger vor dem Gesetz begründendes und somit verfassungswidriges – willkürliches Verhalten der Behörde unter anderem in einer gehäuften Verkennung der Rechtslage, aber auch im Unterlassen jeglicher Ermittlungstätigkeit in einem entscheidenden Punkt oder dem Unterlassen eines ordnungsgemäßen Ermittlungsverfahrens überhaupt, insbesondere mit einem Ignorieren des Parteivorbringens und einem leichtfertigen Abgehen vom Inhalt der Akten oder dem Außerachtlassen des konkreten Sachverhaltes.

Die Volksanwaltschaft zweifelt auf dem Boden der durch § 10 Abs. 1 Wr. SHG geschaffenen Rechtslage nicht daran, dass der Antrag auf Zuerkennung einer Geldleistung zur Sicherung des Lebensunterhaltes abzuweisen gewesen wäre, wenn – wie in der Begründung des Bescheides insinuiert wird – Herrn N.N. das Geld, welches er im Zuge des Verkaufes seines Kraftfahrzeuges erhalten hat, als "verwertbares Vermögen" verblieben wäre. Der Bescheid ignoriert jedoch sowohl das Parteivorbringen wie auch den Inhalt des Verwaltungsaktes, wonach Herr N.N. mit dem gesamten Verkaufserlös ein Darlehen getilgt hat, sodass er in rechtlicher wie auch wirtschaftlicher Hinsicht gar keine Möglichkeit mehr hat, über diesen Betrag jetzt noch zu verfügen. Vielmehr trifft es zu, dass er nach Rückzahlung des Darlehens über kein verwertbares Vermögen mehr verfügt.

**Volksanwaltschaft stellt Verfassungswidrigkeit des beschwerdegegenständlichen Bescheides fest ...**

Im Lichte des soeben Gesagten tritt die Verfassungswidrigkeit des Bescheides vom 9. Dezember 2008 offen zu Tage. Dies allein ist Grund genug, den Bescheid in Anwendung des § 68 Abs. 2 AVG 1991 von Amts wegen zu beheben und in dem dann fortzuführenden Verwaltungsverfahren zu prüfen, ob dem Beschwerdeführer die beantragte Leistung zuzuerkennen ist.

**... und fordert seine Aufhebung gemäß § 68 Abs. 2 AVG**

Die Volksanwaltschaft übersieht nicht, dass in der Stellungnahme der Magistratsdirektion der Stadt Wien vom 12. Juni 2009 die Auffassung vertreten wird, dass die Verwendung von Mitteln aus Einkommen und Vermögen zur Rückzahlung privater Schulden gegenüber der Verwendung dieser Mittel zur Sicherung des Lebensunterhaltes subsidiär ist. Entgegen der Stellungnahme der Magistratsdirektion ist die Volksanwaltschaft jedoch der Auffassung, dass sich diese Rechtsansicht aus § 10 Abs. 1 Wiener Sozialhilfegesetz so nicht begründen lässt. Dieser Regelung besagt lediglich, dass Sozialhilfe nur insoweit zu gewähren ist, als das Einkommen und das verwertbare Vermögen nicht ausreichen, um den Lebensbedarf zu sichern. Der Wortlaut der in Rede stehenden Gesetzesbestimmung enthält jedoch keine Aussage dahingehend, dass ein Sozialhilfekerber bzw. Sozialhilfeempfänger kategorisch verpflichtet ist, seinen Lebensbedarf dadurch zu sichern, dass er – durch Setzung eines rechtswidrigen Verhaltens, nämlich der Unterlassung der Erfüllung gesetzlicher oder vertraglicher Zahlungspflichten – seinen gegenüber Dritten eingegangenen Verpflichtungen nicht nachkommt.

**Volksanwaltschaft tritt Rechtsauffassung der Magistratsdirektion entgegen**

Erfreulicherweise wurde die Anregung der Volksanwaltschaft auf Bescheidaufhebung umgesetzt und Herrn S. nach amtswegiger Aufhebung des Bescheides vom 9. Dezember 2008 mit Bescheid vom 20. Juli 2009 zur Sicherung des Lebensunterhaltes für den Zeitraum vom 3. Dezember 2008 bis 31. Dezember 2009 die nach den einschlägigen Rechtsvorschriften gebührende Geldleistung zuerkannt.

**Forderung der Volksanwaltschaft wird entsprochen**

### 5.1.5. Einzelfälle

- Im Prüfungsverfahren VA-BD-SV/0125-A/1/2009 (MPRGIR-V-164/09) konnte die Volksanwaltschaft erwirken, dass die Beiträge für die zur Gewährung einer Invaliditätspension fehlenden Versicherungsmonate von der Magistratsabteilung 40 übernommen wurden. Damit wurde die Voraussetzung geschaffen, dass einer infolge eines Unfalls körperlich schwer beeinträchtigten Frau die Invaliditätspension zuerkannt werden konnte.
- Ebenfalls zur vollen Zufriedenheit abgeschlossen werden konnte das Verfahren VA-W-SOZ/0066-A/1/2009 (MPRGIR-V-284/09), wo nach Einleitung des volksanwaltschaftlichen Prüfungsverfahrens Herrn N.N. mit Bescheid der Magistratsabteilung 40 vom 23. April 2009 die beantragte Geldaushilfe in Höhe von € 908,-- bewilligt wurde.
- Das Prüfungsverfahren VA-W-SOZ/0010-A/1/2009 (MPRGIR-V-91/09) endete mit dem für Herrn N.N. erfreulichen Ergebnis, dass sich das örtlich zuständige Sozialzentrum dazu bereit erklärte, in Zukunft von weiteren Erhebungen über die Einkommens- und Vermögenssituation abzusehen, weil er glaubwürdig darlegen

**Magistratsabteilung 40 übernimmt Beiträge für fehlende Versicherungsmonate**

**Volksanwaltschaft erwirkt Auszahlung der beantragter Geldaushilfe**

konnte, allfällige Änderungen unverzüglich dem Sozialzentrum bekannt zu geben.

- Kritik übte die Volksanwaltschaft an der Vorgangsweise der Magistratsabteilung 40 im Rahmen des Prüfungsverfahrens VA-W/754-SOZ/08 (MPRGIR-V-815/08), wo einbehaltene Beträge für Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhaltes dazu führten, dass Herrn N.N. und seinen beiden minderjährigen Kindern für zwei Monate lediglich ein Betrag von monatlich € 206,20 zur Verfügung stand. Die Volksanwaltschaft vermag nicht zu erkennen, wie eine dreiköpfige Familie mit einem so geringen Betrag das Auslangen finden kann, weshalb der Magistratsdirektion mitgeteilt wurde, das es rechtlich zulässig – und im Sinne einer sozialen Vorgangsweise sogar geboten – gewesen wäre, die Einbehaltung des zurückgeforderten Betrages in wesentlich kleinere Raten zu stückeln und solcherart auf einen längeren Zeitraum zu verteilen.
- Frau N.N. wurde erst unmittelbar nach Einleitung des Prüfungsverfahrens VA-W/761-SOZ/08 (MPRGIR-V-862/08) in Herstellung des gesetzmäßigen Zustands mit Bescheid der Magistratsabteilung 40 vom 11. Dezember 2008 rückwirkend ab 1. März 2008 eine wiederkehrende monatliche Geldleistung zur Sicherung des Lebensunterhaltes zuerkannt. Im Hinblick auf die Vollendung des 60. Lebensjahres konnte ihr auch der in der Richtsatzverordnung festgesetzte Zuschlag zuerkannt werden.
- Darüber hinaus konnte die Volksanwaltschaft in mehreren Fällen Aufklärung über die jeweils maßgebliche Rechtslage leisten und in diesem Zusammenhang Missverständnisse zwischen Sozialhilfebezieherinnen und mit der Vollziehung des Sozialhilfegesetzes betrauten Behörden ausräumen. So beispielsweise im Prüfungsverfahren VA-W-SOZ/0081-A/1/2009 (MPRGIR-V-343/09) wo die Volksanwaltschaft Herrn N.N. vermitteln konnte, dass die mit November 2008 vorgenommene Änderung (Umstellung seiner Leistung auf den Richtsatz für Personen in Haushaltsgemeinschaften samt Dauerleistungszuschlag sowie Zuerkennung einer Geldleistung an seine Gattin) vereinfacht gesagt zur Konsequenz hatte, dass er trotz geringerer Sonderzahlung nunmehr jährlich mehr erhält als im Falle der Nichtumstellung der ihm und seiner Gattin ursprünglich zuerkannten Leistung.

**Rückforderung von Beträgen darf nicht zu akuter Notlage führen**

**Volksanwaltschaft informiert Beschwerdeführer umfassend über die Rechtslage**

## 5.2. Heimbewohner- und Behindertenrecht

### 5.2.1. Volksanwaltschaft fordert Verbesserung der Ausgestaltung der rechtlichen Möglichkeiten der Finanzierung einer Ersatzpflege

VA-W-SOZ/0051-A/1/2009, MPRGIR-V-242/09

Herr N.N. wandte sich mit dem Anliegen der Finanzierung einer Ersatzpflege an die Volksanwaltschaft und führte aus, dass seine derzeit Pflegegeld der Stufe 4 beziehende (und bei ihm mitversicherte) Gattin an schwerer Demenz leide. Durch die Broschüre der Stadt Wien "Pflegegeld" sei er darauf aufmerksam geworden, dass für Angehörige von pflegebedürftigen Personen unter bestimmten Voraussetzungen eine Finanzierung einer Ersatzpflege möglich sei. Vom Bundessozialamt wurde ihm jedoch mitgeteilt, dass in seinem Fall keine Unterstützung erfolgen könne, weil seine Frau keine Eigenpension bezieht. Herr N.N. beklagte bei der Volksanwaltschaft, dass ihm sowohl seitens des Bundes als auch seitens des Landes Wien keine Unterstützung zu teil werde, obwohl er Mühe habe, die Pflege zu Hause zu bewerkstelligen und eine "vorübergehende Auszeit" dringend benötigen würde. Seiner Gattin sei angesichts deren Verwirrheitszustände eine Veränderung des Wohnumfeldes nicht zuzumuten.

**Finanzierung einer Ersatzpflege ist nur unter eingeschränkten Voraussetzungen möglich**

Die im Rahmen Prüfungsverfahrens zur Stellungnahme aufgeforderte Magistratsdirektion teilte der Volksanwaltschaft mit, dass pflegende Angehörige mit einem vielfältigen Angebot des Fonds Soziales Wien unterstützt würden. Das Land Wien sehe in diesem Rahmen bei kurzfristiger stationärer Pflege in einem städtischen Geriatriezentrum wegen Verhinderung der sonstigen Pflegeperson (Krankheit, Urlaub, Kur etc.) von einer Kostenerstattung durch die unterhaltspflichtigen Ehepartner/innen ab. Bei der Berechnung der Eigenleistung für die Pflege würde ausschließlich das Einkommen und das Pflegegeld der pflegebedürftigen Person Berücksichtigung finden. Frau N.N., die kein eigenes Einkommen hat, müsste daher während eines solchen Aufenthaltes nur den vorgesehenen Anteil an Pflegegeld zu den Kosten beitragen, den Rest würde das Land Wien aus Mitteln der Sozialhilfe begleichen. Ist keine Überstellung in ein städtisches Geriatriezentrum geplant, kann für Ersatzpflege aber keine Unterstützung geleistet werden.

**Derzeit nur Unterstützung bei stationärer Pflege**

Die Volksanwaltschaft hat im Zuge ihres Prüfungsverfahrens die einschlägige Rechtslage in sämtlichen Bundesländern untersucht und dabei festgestellt, dass es höchst unterschiedliche Regulative in Bezug auf die Unterstützung von Ersatzpflegekräften gibt, die miteinander nur sehr schwer vergleichbar sind. Zum Teil wird nur auf Pflegegeldstufen und Dauer der Ersatzpflege abgestellt. Zum Teil sind derartige Unterstützungen auch an bestimmte Einkommensgrenzen gebunden. Dazu kommt, dass auf Basis des Rechtsvergleichs alleine nicht festgestellt

**Unterschiedliche Rechtslage in den Bundesländern**

werden kann, wie großzügig die einzelnen Länder bei der Zusage der Unterstützung in der Praxis tatsächlich sind.

Es trifft aber zu, dass auf dem Boden der geltenden Rechtslage eine finanzielle Unterstützung zur Finanzierung der Ersatzpflege für Herrn N.N. und seine Gattin in Wien nicht möglich war, weshalb in der gegenständlichen Angelegenheit kein Missstand im Bereich der Verwaltung festgestellt werden konnte. Die Volksanwaltschaft erachtet im Interesse der betroffenen Personen eine weitere Ausdehnung der derzeit bestehenden Fördermöglichkeiten aber für dringend geboten. Dies insbesondere im Hinblick darauf, dass die einschlägige Rechtslage in anderen Bundesländern wie beispielsweise Tirol günstigere Regelungen betreffend die Möglichkeit der Gewährung von Zuschussleistungen enthält.

**Volksanwaltschaft  
fordert Ausweitungen  
der Fördermöglichkei-  
ten für die Finanzie-  
rung der Ersatzpflege**

### 5.2.2. Unklare Auskunft betreffend die Voraussetzungen für die Aufnahme im Pflegeheim der Stadt Wien

Insbesondere im Umgang mit älteren Bürgerinnen und Bürgern sind kompetente, eindeutige und umfassende Auskünfte notwendig, um unnötige Verunsicherungen zu vermeiden.

**Einzelfall:**

VA-W-SOZ/0042-A/1/2009, FSW 2282/09/1

Herr N.N. teilte der Volksanwaltschaft mit, dass er sich seit einiger Zeit um einen Pflegeheimplatz für seine 90-jährige Mutter umsieht, die derzeit Pflegegeld der Stufe 3 bezieht. Dabei habe er seitens Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Fonds Soziales Wien telefonisch mehrfach die Auskunft erhalten, dass in Wiener Pflegeheimen nur Personen aufgenommen werden könnten, "die seit mindestens 20 Jahren in Wien leben".

**Aufnahme in ein Pflegeheim nur bei 20jährigem Wohnsitz in Wien?**

In der Informationsbroschüre "Wohn- und Pflegeheime", Informations- und Antragsmappe des Fonds Soziales Wien ist in diesem Zusammenhang davon zwar nicht die Rede, doch wird darin festgehalten, dass ein Hauptwohnsitz in Wien Voraussetzung für die Aufnahme in ein Wohn- und Pflegeheim der Stadt Wien ist.

**Inhalt der Informationsbroschüre des Fonds Soziales Wien ...**

Da weder das Wiener Sozialhilfegesetz noch eine andere gesetzliche Bestimmung *expressis verbis* eine Regelung beinhalten, die die Aufnahme von Personen ausschließen würde, die (derzeit noch) keinen Hauptwohnsitz in Wien haben, wurde seitens der Volksanwaltschaft in der gegenständlichen Angelegenheit ein Prüfungsverfahren eingeleitet.

... gibt die Rechtslage nicht korrekt wider

Der zur Abgabe einer Stellungnahme aufgeforderte Geschäftsführer des Fonds Soziales Wien teilte der Volksanwaltschaft mit, dass die Feststellung, man müsse seit mindestens 20 Jahren in Wien leben, um in einem Wiener Pflegeheim aufgenommen zu werden, in keinsten Weise den tatsächlichen Voraussetzungen für die Aufnahme in ein Pflegeheim der Stadt Wien entspricht. Wie es zu dem beschwerdegegenständlichen Missverständnis gekommen ist, konnte allerdings nicht aufgeklärt werden.

Fonds Soziales Wien um korrekte Vorgangsweise bemüht

Von Rechts wegen beziehen sich Fragen der zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Fonds Soziales Wien bezüglich des Aufenthaltes in den letzten Monaten auf das allfällige Bestehen einer Verpflichtung eines fremden Sozialhilfeträgers zum Kostenersatz gegenüber dem Fonds Soziales Wien gemäß Art. 3 Abs. 1 und 2 der Vereinbarung über den Kostenersatz in den Angelegenheiten der Sozialhilfe. Diese zwischen den einzelnen Bundesländern geschlossene Vereinbarung beruht auf der Prämisse, dass es möglich ist, Personen in ein Pflegeheim eines anderen Bundeslandes zu verlegen.

Aufnahme in ein Pflegeheim ist auch ohne Hauptwohnsitz in Wien möglich

Der Geschäftsführer des Fonds Soziales Wien hat der Volksanwaltschaft zugesagt, dass Informationen über das Procedere der Aufnahme für pflegebedürftige Personen aus anderen Bundesländern im Rahmen der Erstellung der nächsten einschlägigen Publikation einbezogen werden.

Informationsbroschüre wird überarbeitet

### 5.2.3. Rollstuhlversorgung im Pflegeheim

Durch eine Vereinbarung zwischen der Wiener Gebietskrankenkasse und dem Land Wien als Träger von Pflegeheimen sollte sichergestellt werden, in welchen Fällen die Bereitstellung von Rollstühlen in den Aufgabenbereich der Krankenversicherungsträger bzw. der Pflegeheime fällt. Andernfalls ist nicht auszuschließen, dass diesbezügliche Meinungsdivergenzen lange Zeit ausschließlich zu Lasten der schwerstpflegebedürftigen Betroffenen ausgetragen werden.

**Einzelfall:**

VA BD/384-SV/08



Im Zuge eines Prüfungsverfahrens musste festgestellt werden, dass die Wiener Gebietskrankenkasse ihre Praxis hinsichtlich der Bewilligung von Multifunktionsrollstühlen geändert hat. Demnach werden von der Wiener Gebietskrankenkasse zwar Multifunktionsrollstühle für den häuslichen Bereich zur Verfügung gestellt, um die Angehörigen finanziell zu entlasten. In Pflegeheimen ist aber nach Ansicht der Wiener Gebietskrankenkasse der jeweilige Rechtsträger verpflichtet, die notwendige Ausstattung beizuschaffen. Diese Auffassung wird im Wesentlichen damit begründet, dass die soziale Krankenversicherung die Kosten für Pflegeprodukte nicht zu tragen hat.

**Rollstuhlversorgung in Pflegeheimen strittig**

Dem gegenüber hat allerdings die Magistratsdirektion der Stadt Wien in mehreren Stellungnahmen ausgeführt, dass die jeweiligen Heimträger primär dazu verpflichtet sind, bei der Organisation von Hilfsmitteln behilflich zu sein bzw. notwendige Mittel erforderlichenfalls selbst bereit zu stellen. So kann die Benützung von Rollstühlen jeder Art zur Verbesserung der Lebensqualität der Betroffenen beitragen, weshalb sie nicht zur Heilung bzw. Linderung körperlicher Gebrechen dienen. Demnach sind nach Auffassung der Magistratsdirektion der Stadt Wien Rollstühle jedenfalls Hilfsmittel zur mobilen Teilnahme am Alltagsleben, aber keine pflegerischen Heilmittel.

Aus der Sicht der Volksanwaltschaft ist hiezu festzustellen, dass zweifellos die Abgrenzung zur Kostenübernahme von Rollstühlen in der Praxis schwierig sein kann, doch sollten diesbezügliche Divergenzen der Kostenträger jedenfalls nicht zu Lasten der Betroffenen ausgetragen werden.

**Abgrenzungsprobleme**

Die Volksanwaltschaft tritt daher dafür ein, dass im Interesse der betroffenen schwerstpflegebedürftigen Personen im Rahmen einer Vereinbarung der Rechtsträger der Pflegeheime und den in Betracht kommenden Krankenversicherungsträgern in Wien festgelegt wird, inwieweit die Bereitstellung von Rollstühlen in den Aufgabenbereich der Krankenversicherungsträger bzw. der Pflegeheime fällt, wozu in Zweifelsfällen eine Kostenteilung in Betracht gezogen werden könnte.

**Vereinbarung zur Klärstellung erforderlich**

#### **5.2.4. Regelfahrtendienst für schulpflichtige Kinder**

VA-W-SOZ/0131-A/1/2009, FSW BSM 480/09

Eine allein erziehende Mutter beschwerte sich bei der Volksanwaltschaft über das Ausmaß der für einen Regelfahrtendienst für ihr behindertes schulpflichtiges Kind vorzulegenden Dokumente. Ihr Kind besucht eine private Sonderschule mit Öffentlichkeitsrecht. Wie auch der Homepage des Fonds Soziales Wien zu entnehmen ist, sind für den Antrag auf Regelfahrtendienst detaillierte Angaben zum Einkommen, Familienstand, Wohnsitz etc. zu machen sowie eine Reihe von Unterlagen beizulegen (z.B. Staatsbürgerschaftsnachweis, Heiratsur-

**Bürokratie belastet Eltern schulpflichtiger behinderter Kinder**

kunde, Pflegegeldbescheid, Einkommensnachweise der letzten drei Monate etc.).

Für Frau N.N. war nicht nachvollziehbar, warum diese detaillierte Angaben gemacht werden müssen, obwohl der Regelfahrtendienst für schulpflichtige Kinder nicht an die österreichische Staatsbürgerschaft gebunden ist, einkommensunabhängig gewährt wird und auch kein Kostenbeitrag eingehoben wird.

Für die Volksanwaltschaft ist unbestritten, dass die verlangte Vorlage von für die Prüfung der Voraussetzungen notwendige Dokumente nicht zu beanstanden ist. So wird dem Staatsbürgerschaftsnachweis und der Meldebestätigung geprüft, ob die gesetzlichen Voraussetzungen – österreichische oder EU/EWR-Staatsbürgerschaft sowie Hauptwohnsitz in Wien – erfüllt sind. Die Heiratsurkunde bzw. Dokumente über eine erfolgte Scheidung sollen das Obsorgerecht der Antragstellerin oder des Antragstellers für ihr/sein Kind belegen. Liegen diese Dokumente – etwa aufgrund anderer Anträge – beim Fonds Soziales Wien bereits auf, muss von der erneuten Vorlage Abstand genommen werden.

**Nur notwendige Dokumente sind vorzulegen**

Anderes gilt jedoch im Bezug auf die von Frau N.N. gleichfalls verlangten Einkommensbelege, zumal für die Regelfahrtendienste zu den Schulen kein Kostenbeitrag zu bezahlen ist. Insoweit war deren Unmut über die verlangte Vorlage weiterer, tatsächlich nicht notwendiger Unterlagen nachvollziehbar. Da der Umfang der beizubringenden Dokumente auf das tatsächlich notwendige Ausmaß zu beschränken ist, hat die Volksanwaltschaft gegenüber dem Fonds Soziales Wien ange-regt, entsprechende Hinweise über die für den Regelfahrtendienst zu Schulen tatsächlich notwendigen Dokumente in die Homepage aufzunehmen sowie eine diesbezüglich korrekte telefonische Information sicherzustellen.

**Anspruchsberechtigten muss unnötiger Aufwand erspart werden**

Der Volksanwaltschaft wurde mitgeteilt, dass diese Anregungen aufgegriffen werden. Konkret wurde angekündigt, dass die schriftliche Information so rasch wie möglich überarbeitet und dies auch im Rahmen der Nachschulungsmaßnahmen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Fahrtendienstbüros behandelt werden wird.

**Fonds Soziales Wien kündigt Umsetzung der Anregungen an**

### 5.2.5. Einzelfälle

Die Volksanwaltschaft war und ist in zumeist sehr konstruktiver Zusammenarbeit mit den betroffenen Stellen bemüht, in jedem Einzelfall eine gleichermaßen unbürokratische wie sachgerechte und gesetzeskonforme Lösung möglichst rasch zu erzielen. Im Zuge dieser bewährten Vorgangsweise konnte die Volksanwaltschaft im Berichtsjahr beispielsweise erwirken, dass

**Volksanwaltschaft erwirkt ...**

- dem Anliegen des Beschwerdeführers auf Aliquotierung seines Unterhaltsbeitrages hinsichtlich des Sterbemonats seiner Frau Rechnung getragen und ihm der aliquote Anteil refundiert wurde (VA-W-SOZ/0065-A/1/2009) ... Aliquotierung eines Unterhaltsbeitrages im Sterbemonat
- sich der Fonds Soziales Wien dazu bereit erklärte, einer Familie als Zuschuss zu einem behindertengerechten Umbau eines Kraftfahrzeuges eine Förderung in Höhe von € 3.964,80 zu gewähren (VA-BD/1041-SV/08) ... namhaften Zuschuss für den behindertengerechten Umbau eines Kfz
- die Magistratsabteilung 40 eine namhafte Unterstützung für einen behindertengerechten Badezimmerumbau zusagte (VA-BD-SV/0657-A/1/2009)
- der Verein "Wiener Sozialprojekte" sich letztlich doch dazu bereit erklärte, eine von einem lediglich scheinbar geschäftsfähigen Mann geleistete Zahlung hinsichtlich einer von ihm getätigten Bestellung von 600 T-Shirts zu refundieren. ... Rückabwicklung eines von einem nur eingeschränkt geschäftsfähigen Mann erteilten Auftrags

### 5.3. Gesundheitswesen

#### 5.3.1. Nachvollziehbarkeit der Vorschriften von Gebühren

VA-W/671-SOZ/07, MPRGIR-V-1670/07

Die Volksanwaltschaft hat bereits mehrfach – so etwa zuletzt im Rahmen ihres 25., 26., 27. und 29. Berichtes der Volksanwaltschaft an den Wiener Landtag (2003, 2004, 2005 und 2007 S. 50f bzw. S. 53, S. 74 und S. 67f) – betont, dass die Bürgerinnen und Bürger im Sinne einer serviceorientierten Verwaltung umfassend und nachvollziehbar über die Höhe der von ihnen bzw. an sie zu leistenden Zahlungen zu informieren sind.

Forderung der Volksanwaltschaft nach mehr Transparenz bei Gebührenvorschriften ...

Der Fonds Soziales Wien hat diese Forderung der Volksanwaltschaft im Berichtsjahr erfreulicherweise aufgegriffen und die Kostenbeitragsvorschrift neu gestaltet. Dazu wurde allen Kundinnen und Kunden des Fonds Soziales Wien ein Folder mit ausführlichen Erläuterungen übermittelt, worin die einzelnen Abschnitte der Kostenbeitragsvorschrift anhand eines Beispiels Absatz für Absatz erklärt werden.

... wurde im Berichtsjahr vom Fonds Soziales Wien erfüllt

Zusätzlich wurde seitens des Fonds Soziales Wien die Mailadresse kostenbeitragsvorschrift@fsw.at sowie unter [www.fsw.at/kostenbeitrag](http://www.fsw.at/kostenbeitrag) eine Website eingerichtet. Darüber hinaus steht ab sofort Montag bis Freitag 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr eine Hotline zur Verfügung.

## 5.4. Landespflegegeld

### 5.4.1. Rechtswidrige Herabsetzung des Pflegegeldes

Eine Herabsetzung der Pflegegeldeinstufung darf nur dann erfolgen, wenn eine wesentliche Änderung des Zustandsbildes des Pflegebedürftigen und des damit verbundenen Pflegebedarfs eingetreten ist.

**Einzelfall:**

VA-W-SOZ/0030-A/1/2009, MPRGIR-V-145/09

In einem auf Grund einer Beschwerde einer verzweifelten Mutter eingeleiteten Prüfungsverfahren musste die Volksanwaltschaft feststellen, dass Herr N.N. nach einem tragischen Unfall seit 1. Juli 1993 ein Pflegegeld der Stufe 5 bezog. Seit der Zuerkennung des Pflegegeldes haben bisher insgesamt sechs amtsärztliche Nachuntersuchungen stattgefunden. Dabei wurde im Sommer 2000 eine Besserung seines Zustandes festgestellt und das Pflegegeld mit Bescheid vom 20. Dezember 2000 auf die Stufe 3 herabgesetzt und im anschließenden Gerichtsverfahren ein Pflegegeld der Stufe 4 vergleichsweise zuerkannt.

**Herabsetzung der Pflegegeldeinstufung durch die Magistratsabteilung 40 wird im Zuge des Gerichtsverfahrens teilweise rückgängig gemacht**

Eine Herabsetzung des Pflegegeldes ist gemäß den gesetzlichen Bestimmungen nur dann zulässig, wenn eine wesentliche Besserung des Zustandsbildes des Pflegebedürftigen und in deren Folge eine Änderung im Umfang des Pflegebedarfs eingetreten ist. Dennoch hat die Magistratsabteilung 40 das Pflegegeld in den Jahren 2003 und 2006 noch zwei weitere Male auf die Stufe 3 herabgesetzt, obwohl sich der Zustand von Herrn N.N. im Vergleich zum Vorgutachten nicht weiter gebessert hat und somit weiterhin die Voraussetzungen der Pflegestufe 4 vorlagen. Die Mutter (und Sachwalterin), war dadurch gezwungen, jedes Mal Klage gegen den Herabsetzungsbescheid der Magistratsabteilung 40 einzubringen. Im Wege des Gerichtsverfahrens wurde ihrem Sohn jedes Mal die Pflegestufe 4 wieder vergleichsweise zuerkannt.

**Wiederholte Herabsetzung der Pflegegeldeinstufung trotz gleich bleibendem Gesundheitszustand – Gericht korrigiert Magistratsabteilung 40**

Obwohl es sich laut letzten amtsärztlichen Gutachten vom Juni 2006 um einen Dauerzustand handelt, wurde für Feber 2009 wieder ein Nachuntersuchungstermin anberaumt. Da Frau N.N. begreiflicher Weise befürchtet, dass sich die Vorgehensweise der Herabsetzung des Pflegegeldes trotz unverändertem Gesundheitszustand nun schon zum vierten Mal wiederholen werde, hat sich an die Volksanwaltschaft gewandt. Im letzten Gutachten vom Feber 2009 wurde allerdings die Pflegestufe 4 bestätigt und der nächste Nachuntersuchungstermin in fünf Jahren vorgemerkt.

Die Volksanwaltschaft gelangte im Rahmen ihres Prüfungsverfahrens zu dem Ergebnis, dass die Herabsetzungen der PflegegeldEinstufung von Herrn N.N. in den Jahren 2003 und 2006 rechtswidrig waren, weil keine wesentliche Besserung seines Zustandes vorgelegen hat. Die Magistratsdirektion wurde aus Anlass dieses Fall darum ersucht, dafür Sorge zu tragen, dass eine Herabsetzung der PflegegeldEinstufung generell nur dann erfolgt, wenn gemäß § 7 Abs. 4 WPGG eine wesentliche Änderung des Zustandsbildes des Pflegebedürftigen und des damit verbundenen Pflegebedarfs eingetreten ist.

**Volksanwaltschaft fordert Einhaltung der im WPGG für eine Herabsetzung der PflegegeldEinstufung festgelegten Voraussetzungen**

### 5.4.2. Einzelfälle

Wie schon in den vergangenen Jahren war die Volksanwaltschaft auch im Berichtsjahr bemüht, in begründeten Fällen Hilfe suchenden Personen in ihren Bemühungen um Erwirkung der Gewährung bzw. Erhöhung von Pflegegeld behilflich zu sein. Im Rahmen dieser Bemühungen konnte beispielsweise

**Volksanwaltschaft erwirkt höhere PflegegeldEinstufung**

- das Prüfungsverfahren VA-W-SOZ/0044-A/1/2009 (MPRGIR-V-203/09) zur Zufriedenheit von Frau N.N. dahingehend abgeschlossen wird, dass das Pflegegeld für ihre Tochter auf die Stufe 3 erhöht wurde.
- Herr N.N. dahingehend unterstützt werden, dass ihm letztendlich Pflegegeld der Stufe 2 im Rahmen des Prüfungsverfahrens VA W/472-SOZ/08 (MPRGIR-V-508/08) zuerkannt werden konnte.



## 6. Geschäftsgruppe Integration, Frauenfragen, Konsumentenschutz und Personal

### 6.1. Anmeldebescheinigung für EWR-Bürgerinnen und EWR-Bürger

Dass man sich bei einer Wohnsitznahme in Österreich melden muss, ist weithin bekannt. Dass EWR-Bürgerinnen und EWR-Bürger aber auch eine Anmeldebescheinigung benötigen, wissen nicht alle. Eine entsprechende Information ist daher wichtig.

**Einzelfall:**

VA-BD-I/0397-C/1/2009, MPRGIR-V-727/09

Anhand von mehreren Beschwerden fiel der Volksanwaltschaft auf, dass unter EWR-Bürgerinnen und EWR-Bürger nicht durchgängig bekannt war bzw. ist, dass sie für einen über drei Monate hinausgehende Aufenthalt in Österreich eine so genannte Anmeldebescheinigung benötigen. Bei Nichteinhaltung dieser Verpflichtung drohen Verwaltungsstrafen.

**Anmeldebescheinigung bei mehr als dreimonatigem Aufenthalt ist erforderlich**

Betroffen war beispielsweise eine polnische Staatsangehörige, die mit einem österreichischen Staatsbürger verheiratet ist. Sie meldete sich im März 2006 zwar ordnungsgemäß in Österreich an, verabsäumte es aus Unwissenheit aber, sich eine Anmeldebescheinigung zu besorgen. Sie erhielt daher in der Folge eine Strafverfügung des Magistratischen Bezirksamtes 6/7.

**Verwaltungsstrafe droht**

Die diesbezügliche Regelung in § 53 Niederlassungs- und Aufenthaltsgesetz ist an sich klar. Für die Volksanwaltschaft schien jedoch hinterfragenswert, ob Betroffene im Zuge ihrer Meldung nach dem Meldegesetz ausreichend auf das Erfordernis, eine Anmeldebescheinigung bei einem mehr als dreimonatigen Aufenthalt in Österreich zu beantragen, hingewiesen werden.

Die Volksanwaltschaft konnte in Erfahrung bringen, dass die Magistratsabteilung 35 (damals Magistratsabteilung 20) im Zuge der Vorarbeiten anlässlich des Inkrafttretens des Niederlassungs- und Aufenthaltsgesetzes am 1. Jänner 2006 die Magistratischen Bezirksämter ersuchte, Antragstellende über das Erfordernis der Anmeldebescheinigung zu informieren. Die Magistratsabteilung 35 stellte zu diesem Zweck Informationsmaterial zur Verfügung, welches regelmäßig überarbeitet wird. Die Informationsblätter sind an jene Personen auszuhandigen, die ab 1. Jänner 2006 eine Erstanmeldung in Österreich vornehmen. Seit September 2007 wird darüber hinaus eine eigene

**Magistratsabteilung 35 stellt Meldebehörden Informationsmaterial zur Verfügung**

Niederschrift, worin der Erhalt des Informationsblattes mit Unterschrift bestätigt wird, angefertigt.

Derartige Informationen an Betroffene sind aus Sicht der Volksanwaltschaft überaus wichtig, da in der Regel eine EWR-Bürgerin oder ein EWR-Bürger, die bzw. der nach Österreich zieht, sich darauf verlassen wird, dass alle notwendigen Informationen im Zuge der Anmeldung erteilt werden. Im Fall der Beschwerdeführerin unterblieben diese Informationen deshalb, weil sie bereits vorher schon ein Mal in Österreich gemeldet war. Das Magistratische Bezirksamt 6/7 ging daher nicht von einer Erstanmeldung und einem entsprechenden Informationsbedürfnis aus. Das Verwaltungsstrafverfahren wurde eingestellt.

**Verwaltungsstrafverfahren eingestellt**

## 6.2. "Auslagerung" der behördlichen Ermittlungspflicht im Aufenthaltstitelverfahren

Im Aufenthaltstitelverfahren trifft die Partei eine Mitwirkungspflicht. Dies befreit die Behörde aber nicht von ihrer Verpflichtung, amtswegig Ermittlungen durchzuführen.

### **Einzelfall:**

VA-BD-I/0339-C/1/2009, MPRGIR-V-633/09

Eine Beschwerdeführerin wandte sich für ihren im Iran lebenden Ehemann mit einer Beschwerde betreffend Dauer seines Aufenthaltstitelverfahrens an die Volksanwaltschaft.

Der Antragsteller hatte im November 2008 im Zuge eines Besuchs in Österreich einen Aufenthaltstitel Familienangehöriger beim Wiener Landeshauptmann, Magistratsabteilung 35, beantragt. Danach verließ er Österreich. Die Behörde setzte zunächst regelmäßig Verfahrensschritte. Erst im Zuge der Klärung der Frage, ob noch ein den Antragsteller betreffendes Asylverfahren beim Verwaltungsgerichtshof anhängig ist, gerieten die behördlichen Ermittlungen ins Stocken.

**Zunächst zügige Verfahrensabwicklung**

Im Juni 2009 ersuchte die Magistratsabteilung 35 die Beschwerdeführerin um Klärung des Verfahrensstandes beim Verwaltungsgerichtshof. Sie legte eine Erklärung ihres Ehemannes über die freiwillige Rückkehr in sein Heimatland und sein Einverständnis, dass nach erfolgter Ausreise der Asylantrag als gegenstandslos abgelegt wird, vor.

**Verwaltungsgerichtshofverfahren noch anhängig?**



Ende September 2009 war behördlicherseits immer noch nicht geklärt, ob das Asylverfahren gegenstandslos geworden war. Aus Anlass des Prüfungsverfahrens der Volksanwaltschaft erklärte sich der Wiener Landeshauptmann, Magistratsabteilung 35, bereit, eine diesbezügliche schriftliche Anfrage an den Verwaltungsgerichtshof zu richten.

**Klärung der Frage auf Beschwerdeführerin "ausgelagert"**

Aus Sicht der Volksanwaltschaft war festzuhalten, dass die Beschwerdeführerin (als Vertreterin des Antragstellers) ihrer Mitwirkungspflicht im Aufenthaltstitelverfahren, die gemäß § 29 Abs. 1 Niederlassungs- und Aufenthaltsgesetz unbestrittener Maßen besteht, ausreichend nachgekommen ist. Sie legte im März, April und Juni 2009 Unterlagen vor. Die letzte Unterlagenvorlage bezog sich auf die Klärung des Standes des Asylverfahrens vor dem Verwaltungsgerichtshof.

**Beschwerdeführerin kam Mitwirkungspflicht nach**

Es ist vor allem auch Aufgabe der Behörde, entsprechende Ermittlungen durchzuführen. Insbesondere ist davon auszugehen, dass die Magistratsabteilung 35 im Umgang mit dem Verwaltungsgerichtshof geübt ist, als eine einzelne Betroffene, die ansonsten wenig mit Gerichten - insbesondere Höchstgerichten - zu tun haben wird. Es wäre daher Aufgabe des Wiener Landeshauptmannes, Magistratsabteilung 35, gewesen, die endgültige Aufklärung herbeizuführen, auch wenn es der Beschwerdeführerin letztlich gelungen ist, eine entsprechende Bestätigung des Verwaltungsgerichtshofes über die Gegenstandslosigkeit des Asylverfahrens zu erhalten.

**Magistratsabteilung 35 kam amtsweiger Ermittlungspflicht nicht nach**

Der beantragte Aufenthaltstitel wurde im Oktober 2009 ausgefolgt.

### 6.3. Aufenthaltstitel wurde zu Unrecht nur für 12 (statt 24) Monate ausgestellt

Die Behörde hat bei der Erteilung sowie Verlängerung von Aufenthaltstiteln diese für den gesetzlich normierten Zeitraum auszustellen. Im gegenständlichen Fall konnte die Volksanwaltschaft die Änderung eines entgegen dem klaren Gesetzeswortlaut zu kurz befristeten Aufenthaltstitels erwirken und damit den Missstand beheben.

**Einzelfall:**

VA-BD-I/0298-C/1/2009, MPRGIR-V-537/09

Die Beschwerdeführerin ist mit einem österreichischen Staatsbürger verheiratet und bereits seit mehreren Jahren in Österreich niedergelassen. Sie wandte sich u. a. deshalb an die Volksanwaltschaft, da im Zuge eines Verlängerungsverfahrens ihres Aufenthaltstitels "Familienangehöriger" trotz mündlicher Zusage einer 24-monatigen Verlänge-

**Zu kurze Befristung des Aufenthaltstitels blieb zunächst unbenutzt**

zung dieser nur für eine Dauer von 12 Monaten ausgestellt wurde. Bei der Übernahme des Aufenthaltstitels wurde die zu kurze Befristung jedoch seitens der Einschreiterin nicht wahrgenommen.

Aus gesundheitlichen Gründen sowie dem Umstand, dass die Beschwerdeführerin von einer längeren Gültigkeit ihres Aufenthaltstitels ausgegangen ist, wurde der folgende Verlängerungsantrag um ein paar Tage zu spät eingebracht. Da ein verspäteter Verlängerungsantrag jedoch gemäß dem Niederlassungs- und Aufenthaltsgesetz – NAG den durchgehenden Aufenthalt unterbricht, hätte die Beschwerdeführerin darüber hinaus eine neuerliche Wartezeit von weiteren 5 Jahren der ununterbrochenen Niederlassung bis zur Erteilung eines unbefristeten Daueraufenthaltstitels abwarten müssen.

Durch "verspätete" folgende Antragstellung drohten weitere negative Konsequenzen

Nachdem die zuständige Magistratsabteilung 35 durch die Volksanwaltschaft mit dem vorliegenden Sachverhalt sowie dem klaren Wortlaut des § 47 Abs. 2 NAG ("*dieser Aufenthaltstitel ist bei Vorliegen der Voraussetzungen ... jeweils um 24 Monate zu verlängern*") konfrontiert wurde, gestand diese den Fehler in ihrer Stellungnahme ein. Laut Magistratsabteilung 35 sei zwar beim fristgerecht eingebrachten Verlängerungsantrag im Jahr 2008 die Erteilung eines Aufenthaltstitels für die Dauer von 24 Monaten mittels eines Aktenvermerkes genehmigt worden, jedoch im Zuge der Kartenbestellung an die Österreichische Staatsdruckerei irrtümlich ein Aufenthaltstitel für die Dauer von 12 Monaten in Auftrag gegeben worden. Da dieser Umstand weder der Behörde noch der Beschwerdeführerin im Zuge der persönlichen Übernahme des Aufenthaltstitels aufgefallen ist, sei diese zu kurze Befristung erst durch die gegenständliche Beschwerde amtsbekannt geworden.

Magistratsabteilung 35 gestand den erst durch die Volksanwaltschaft amtsbekannt gewordenen Fehler ein

Die Magistratsabteilung 35 hielt in ihrer Stellungnahme weiters fest, dass aufgrund der gegenständlichen Beschwerde der Einschreiterin die Möglichkeit geboten wurde, die Entscheidung entsprechend der Bestimmung des § 47 Abs. 2 NAG im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben des Allgemeinen Verwaltungsverfahrenes - AVG zu korrigieren und eine für die betroffene Antragstellerin günstigere Bewilligung für die Dauer von 24 Monaten zu erteilen. Deshalb wurde der nur auf 12 Monate befristete Aufenthaltstitel gemäß § 68 Abs. 2 AVG aufgehoben und dahingehend abgeändert, dass eine Bewilligung mit einer Gültigkeitsdauer von 2 Jahren erteilt wurde.

Änderung des Aufenthaltstitels auf die gesetzlich vorgesehene Dauer von 24 Monaten

Aufgrund des Einschreitens der Volksanwaltschaft konnte somit nicht nur die gesetzmäßig vorgeschriebene 24-monatige Gültigkeitsdauer des Aufenthaltstitels der Beschwerdeführerin gewährleistet werden, sondern darüber hinaus auch sichergestellt werden, dass aufgrund der "verspäteten" Antragstellung des folgenden Verlängerungsantrages eine Unterbrechung ihrer Niederlassung mit den damit verbundenen negativen Folgen (Daueraufenthalt) nicht eingetreten ist.

## 6.4. Emails vom Arbeitsplatz – Behörde informiert Dienstgeber

Eine Beschwerdeführerin fragte im Aufenthaltstitelverfahren ihres Sohnes mehrmals per Email von ihrem dienstlichen Server bei der Magistratsabteilung 35 nach. Die Behörde betrachtete dies als mögliche "Druckausübung" und informierte den Arbeitgeber. Eine Vorgangsweise, die die Volksanwaltschaft als Missstand in der Verwaltung einstufte.

### **Einzelfall:**

VA-BD-I/0277-C/1/2009,  
VA-W-POL/0046-C/1/2009, MPRGIR-V-533/09

Eine Beschwerdeführerin, die für ihren Sohn einen Daueraufenthaltstitel beim Wiener Landeshauptmann, Magistratsabteilung 35, beantragt hatte, teilte mit, dass sie einige Male wegen der Verfahrensdauer nachgefragt hatte. Die Magistratsabteilung 35 habe daraufhin ein E-Mail an ihren Vorgesetzten gerichtet, in dem dieser informiert worden sei, dass die Beschwerdeführerin von ihrem dienstlichen Server aus E-Mails an die Magistratsabteilung 35 schicke. Die Behörde werfe der Beschwerdeführerin vor, dass sie ihre berufliche E-Mail-Adresse als "Druckmittel" gegenüber der Magistratsabteilung 35 benütze.

**Nachfrage über den Verfahrensstand per Email**

Im Zuge des Prüfungsverfahrens bestätigte sich dieses zunächst fast unglaublich erscheinende Vorbringen. Die Beschwerdeführerin hatte für ihren Sohn einen Daueraufenthaltstitel beantragt. Nachdem sie die Erledigung bei der Magistratsabteilung 35 urgiert hatte, erhielt sie zunächst Antwortschreiben der befassten Sachbearbeiterinnen und nach einer weiteren Urgenz ein Antwortschreiben eines Vorgesetzten. Unmittelbar danach kontaktierte dieser den Vorgesetzten der Beschwerdeführerin und machte ihn darauf aufmerksam, dass Frau N.N. "*wiederholte und ausführliche (private) unberechtigte Beschwerden von ihrem DIENSTLICHEN Server aus ...*" an die Magistratsabteilung 35 sendet. Weiters wurde darauf hingewiesen, dass es sich bei dem Dienstgeber der Beschwerdeführerin um eine dienstliche bzw. halbamtliche Stelle handle, weshalb sich Mitarbeiterinnen der Behörde unter Druck gesetzt fühlen könnten.

**Magistratsabteilung 35 verständigt Vorgesetzten von der "privaten Nutzung des dienstlichen Servers"...**

Die Volksanwaltschaft stellte zunächst gegenüber dem Wiener Landeshauptmann, Magistratsabteilung 35, klar, dass es sich bei dem Dienstgeber der Beschwerdeführerin weder um eine dienstliche noch um eine halbamtliche Stelle handelt. Dass die Magistratsabteilung 35 an den Dienstgeber der Antragstellerin E-Mails richtet, darin gleichsam das Verhalten der Betroffenen anprangert und ersucht, auf sie einzuwirken, erachtete die Volksanwaltschaft als Missstand in der Verwaltung. Es liegt auf der Hand, dass daraus erhebliche dienstliche Prob-

leme entstehen können. Auch ist es aus Sicht der Volksanwaltschaft nicht Angelegenheit der Magistratsabteilung 35, mögliche dienstliche Verfehlungen (Benutzung eines dienstlichen Servers für private E-Mails) aufzugreifen, da dies keinerlei inhaltlichen Bezug zum anhängigen Aufenthaltstitelverfahren hat.

Bei dieser Vorgangsweise dürfte es sich um keinen Einzelfall gehandelt haben. Einem anderen Beschwerdeführer gegenüber brachte derselbe Mitarbeiter der Magistratsabteilung 35 sehr deutlich zum Ausdruck, dass seine Urganrufe und E-Mails *"vom Dienstserver/Telefon einer befreundeten Abteilung derselben Geschäftsgruppe"* unerwünscht sind. Der Beschwerdeführer ist nämlich selbst Mitarbeiter des Wiener Magistrates. Dem Betroffenen wurde nahe gelegt, seine Vorwürfe in Hinkunft zu unterlassen, anderenfalls *"dem vorgesetzten Stadtratsbüro umfassend prophylaktisch Bericht gelegt werden muss, da in solchem Falle das Ansehen der Stadt Wien und der Magistratsabteilung 35 geschädigt werden könnte"*.

**...und vergreift sich in einem anderen Fall im Ton**

Die Magistratsabteilung 35 beruft sich zwar auf eine von einem unabhängigen Institut vorgenommene Befragung, in der ihr Kundenservice mit der Note 1,6 beurteilt wurde. Das Beschwerdemanagement schien aus Sicht der Volksanwaltschaft aber im Fall von – zumindest aus Sicht der Behörde – "schwierigen" Beschwerde Führenden nicht optimal zu funktionieren. Der Behörde war zwar Recht zu geben, dass das Aufenthaltstitelverfahren ohne Verzögerungen abgewickelt wurde, dennoch ist ein professionelles Auftreten auch bei aus Sicht der Behörde unberechtigten Beschwerden oder Urganzen wichtig.

**Beschwerdemanagement nicht optimal**

Auf Grund der Missstandsfeststellung der Volksanwaltschaft traf die Dienststellenleiterin Vorsorge, dass eine Vorgangsweise wie im Fall der Beschwerdeführerin und auch Formulierungen wie gegenüber dem Mitarbeiter des Wiener Magistrates zukünftig nicht mehr Platz greifen. Auch wird in Hinkunft das persönliche Gespräch mit den Betroffenen gesucht werden. Die Behörde bot auf Anregung der Volksanwaltschaft an, nochmals mit dem Dienstgeber der Beschwerdeführerin in Kontakt zu treten, um – sofern gewünscht – eine Richtigstellung vorzunehmen. Die Beschwerdeführerin verzichtete aber darauf, da sie die Angelegenheit durch die der Volksanwaltschaft zugesagten künftigen Maßnahmen für erledigt betrachtete.

**Vorgangsweise von Behördenleiterin nach Missstandsfeststellung der Volksanwaltschaft abgestellt**

## 6.5. Behördenirrtum mit schwerwiegenden Folgen

Ein in Österreich geborenes Adoptivkind wird seit seiner Geburt irrtümlich für einen österreichischen Staatsbürger gehalten. Nach Einschreiten der Volksanwaltschaft wird umge-

hend ein Aufenthaltstitel erteilt und die Staatsbürgerschaft verliehen.

**Einzelfall:**

VA-W-POL/0004-C/1/2010, MA 35/III-W 44/09

N.N. wurde im Jahr 1996 in Wien als uneheliches Kind einer jugoslawischen Staatsangehörigen geboren. Im Jahr 2000 wurde N.N. von österreichischen Wahl Eltern adoptiert, die stets davon ausgingen, dass ihr Sohn Österreicher sei. Bereits im Adoptionsvertrag wurde N.N. als österreichischer Staatsbürger bezeichnet. Im Jahr 2001 wurde ihm von der Gemeinde Ramsau am Dachstein ein Staatsbürgerschaftsnachweis ausgestellt. N.N. verfügte auch über einen österreichischen Reisepass.

**Adoption eines in Wien geborenen Kleinkindes durch österreichische Wahl Eltern**

Aus einem an die Adoptivmutter ergangenen Schreiben der Magistratsabteilung 35 vom November 2009 ergab sich erstmals, dass die bisherige Annahme über das Bestehen der österreichischen Staatsbürgerschaft von N.N. auf einem Irrtum beruhte. Die Ausstellung des Staatsbürgerschaftsnachweises durch die Gemeinde Ramsau am Dachstein erfolgte demnach offenbar "versehentlich".

**Irrtum über Bestehen der österreichischen Staatsbürgerschaft wird nach über einem Jahrzehnt von Behörden bemerkt**

Aus Anlass dieses Schreibens wandte sich die Adoptivmutter mit dem Ersuchen um Hilfestellung an die Volksanwaltschaft. Da N.N. zu diesem Zeitpunkt als "Fremder" zu qualifizieren war, benötigte er zunächst einen Aufenthaltstitel. Der darauf gerichtete Antrag wurde umgehend bei der Magistratsabteilung 35 eingebracht.

**Volksanwaltschaft bietet Hilfestellung an**

Das seitens der Volksanwaltschaft eingeleitete Prüfungsverfahren ergab, dass die Überprüfung der Staatsbürgerschaft von N.N. vorgenommen wurde, nachdem bei der Magistratsabteilung 35 Ende 2009 eine Mitteilung der Gemeinde Ramsau am Dachstein über die im Jahr 2001 erfolgte Ausstellung des Staatsbürgerschaftsnachweises eingelangt war. Warum die Evidenzgemeinde allerdings erst Jahre nach der Ausstellung des Staatsbürgerschaftsnachweises verständigt wurde, war der Magistratsabteilung 35 nicht bekannt. Ebenso seien die näheren Umstände, die zur Ausstellung des Staatsbürgerschaftsnachweises im Jahr 2001 führten, nicht bekannt.

**Überprüfung der Staatsbürgerschaft auf Grund verspäteter Verständigung der Evidenzgemeinde**

Die Bezirkshauptmannschaft Liezen, der vor der Adoption die Obsorge für N.N. zukam, teilte dazu mit, dass sowohl der zuständigen Sozialarbeiterin als auch dem Jugendamt der Bezirkshauptmannschaft Liezen im Zuge des Adoptionsverfahrens glaubhaft vermittelt worden sei, dass N.N. zum damaligen Zeitpunkt österreichischer Staatsbürger gewesen sei. Aus diesem Grund sei N.N. im Adoptionsvertrag als Österreicher geführt worden. Auch die Vermittlungsstelle in Wien sowie das Bezirksgericht Schladming, welches die Adoption bewilligt habe, seien von diesem Irrtum ausgegangen.

**Falsche Bezeichnung als Österreicher bereits im Adoptionsvertrag**

Die Annahme über das Bestehen der österreichischen Staatsbürgerschaft war daher – im Sinne einer "Kettenreaktion" – anscheinend darauf zurückzuführen, dass bereits zum Zeitpunkt der Adoption alle Beteiligten von dieser falschen Prämisse ausgingen, ohne deren Richtigkeit zu überprüfen oder anzuzweifeln.

**Fehler führt zu Kettenreaktion der Behörden**

Zur Anregung der Volksanwaltschaft, künftig ex lege einen Erwerb der österreichischen Staatsbürgerschaft von minderjährigen Fremden im Staatsbürgerschaftsgesetz vorzusehen, wenn zumindest ein Wahlleiter die österreichische Staatsbürgerschaft besitzt, wurde seitens des Bundesministeriums für Inneres ausgeführt, dass kein eindeutiger europäischer Trend bezüglich eines automatischen Erwerbs der Staatsbürgerschaft zu erkennen sei. Da Staatsbürgerschaftsangelegenheiten dem Vollzugsbereich der Länder zuzuordnen seien, beabsichtigt das Bundesministerium für Inneres, die Thematik "Staatsbürgerschaftserwerb durch Adoption" bei der nächsten Zusammenkunft mit den Bundesländern zu erörtern.

**Anregung an Bundesministerium für Inneres betreffend neuen Erwerbstatbestand durch Adoption**

Die Volksanwaltschaft wird dieses rechtspolitische Anliegen bzw. dessen Umsetzung auf jeden Fall weiter im Auge behalten.

Sowohl das Verfahren zur Erteilung eines Aufenthaltstitels als auch das Staatsbürgerschaftsverfahren konnten von der Magistratsabteilung 35 rasch abgeschlossen werden. Bereits im März 2010 wurde N.N. die österreichische Staatsbürgerschaft verliehen. Ein außergewöhnlicher Beschwerdefall, der dank der erfolgreichen Kooperation der Volksanwaltschaft mit der zuständigen Behörde gut ausgegangen ist. Hätte die Adoptivmutter aber beispielsweise Sozialhilfeleistungen bezogen, wäre eine Verleihung der Staatsbürgerschaft aufgrund der sehr strengen Regelungen im Staatsbürgerschaftsgesetz nicht möglich gewesen.

**Verleihung der Staatsbürgerschaft konnte rasch bewirkt werden**

## 6.6. Einbürgerungshindernis wegen irrtümlicher Verfahrenseinstellung?

Keine Bindung der Staatsbürgerschaftsbehörde an eine durch den Unabhängigen Bundesasylsenat verfügte – offenbar unrichtige – Einstellung des Asylverfahrens

### **Einzelfall:**

VA-W-POL/0045-C/1/2009, MPRGIR – V-683/09

Im Zuge des Verfahrens zur Verleihung der österreichischen Staatsbürgerschaft an einen Asylberechtigten ging die Wiener Landesregierung zunächst davon aus, dass die durch den Unabhängigen Bundesasylsenat "wegen Abwesenheit des Asylwerbers" im Jahr 2004 verfügte Einstellung des Asylverfahrens die Einbürgerung des Beschwerdeführers hindere: Auf Grund der mit der damaligen Verfahrenseinstellung verbundenen Beendigung der (vorläufigen) Aufenthaltsberechtigung beginne die Frist des gemäß § 11a Abs. 4 Z 1 Staatsbürgerschaftsgesetz erforderlichen sechsjährigen rechtmäßigen und ununterbrochenen Aufenthalts im Bundesgebiet mit Fortsetzung des Asylverfahrens neu zu laufen.

**Einstellung des Asylverfahrens hindert Einbürgerung wegen Unterbrechung des rechtmäßigen Aufenthalts**

Die Volksanwaltschaft kam nach Prüfung des Sachverhalts und Befassung des Bundesasylamtes zu dem Ergebnis, dass die Einstellung des Asylverfahrens offenbar auf einem Irrtum des Unabhängigen Bundesasylsenates beruhte. Die zur Stellungnahme eingeladenen Wiener Landesregierung schloss sich der Auffassung der Volksanwaltschaft an, dass eine Bindung der Staatsbürgerschaftsbehörde an die durch den Unabhängigen Bundesasylsenat verfügte Einstellung des Asylverfahrens nicht besteht.

**Verfahrenseinstellung beruhte offenbar auf einem Irrtum des Unabhängigen Bundesasylamt**

Da die Wiener Landesregierung somit nicht mehr von einer Unterbrechung des rechtmäßigen Aufenthalts ausging, wurde das Staatsbürgerschaftsverfahren des Beschwerdeführers fortgesetzt.

**Volksanwaltschaft erreicht Fortsetzung des Staatsbürgerschaftsverfahrens**

## 6.7. Mangelnde Zusammenarbeit zwischen Magistratsabteilungen führt zu Problemen bei der Erteilung eines Aufenthaltstitels für ein Pflegekind

Bei der Erteilung eines Aufenthaltstitels für ein Pflegekind kam es (aufgrund der aus Sicht der Volksanwaltschaft schlechten Zusammenarbeit zwischen den betreffenden Magistratsabteilungen 11 und 35) nicht nur zu einer unnötig langen Verfahrensdauer, sondern auch zu einer nicht notwendigen "Belastung" der Pflegeeltern. Ansprechpartner im Falle von Aufenthaltstitelverfahren bei Pflegekindern hat grundsätzlich der gesetzliche Vertreter zu sein.

### **Einzelfall:**

VA-BD-I/0066-C/1/2009, BMI 70.011/1124-III/4/09

Die Pflegeeltern eines Mädchens wandten sich an die Volksanwaltschaft, da es aus ihrer Sicht im Verlängerungsverfahren des Aufenthaltstitels ihres Pflegekindees zu einer für sie nicht nachvollziehbaren Verfahrensdauer sowie zu Kommunikationsproblemen zwischen den Magistratsabteilungen 11 und 35 gekommen sei. Seitens der Volksanwaltschaft wurde sowohl die Magistratsabteilung 11 als auch die Magistratsabteilung 35 überprüft und die Bezughabenden Verwaltungsakten angefordert (siehe auch Punkt 3.2.7 S. 28.).

**Pflegeeltern beschweren sich über Art und Weise der Verfahrensführung**

Betreffend die Vorgehensweise der Magistratsabteilung 35 konnte seitens der Volksanwaltschaft festgestellt werden, dass im Zuge der (verspäteten) Antragstellung auf Verlängerung des Aufenthaltstitels für das Pflegekind durch die leibliche Mutter (mit Unterstützung der Magistratsabteilung 11) der Magistratsabteilung 35 entgangen sein dürfte, dass das Pflegekind über keinen gültigen Reisepass verfügt. Gemäß § 7 Abs. 1 Z. 1 der Niederlassungs- und Aufenthaltsgesetz - Durchführungsverordnung ist ein gültiges Reisedokument (iSd. § 2 Abs. 1 Z. 2 und 3 NAG) aber dem Antrag verpflichtend beizulegen.

**Fehlen eines gültigen Reisedokumentes bleibt vorerst unbenannt**

Erst ca. sechs Wochen später wurde die Pflegemutter schriftlich um das Nachbringen zahlreicher Unterlagen (Reisedokument des Pflegekindees, Einkommens- und Krankenversicherungsnachweis, ...) durch die Magistratsabteilung 35 ersucht. Aus Sicht der Volksanwaltschaft ist diese Vorgehensweise vor allem deshalb nicht nachvollziehbar, da weder der Antrag auf Verlängerung des Aufenthaltstitels seitens der Pflegemutter gestellt worden ist, noch diese der gesetzliche Vertreter des Pflegekindees war. Die Aufforderung um Ergänzung des Antrages wäre an die Magistratsabteilung 11 als den gesetzlichen Vertreter des Pflegekindees zu übermitteln gewesen. Weshalb die Magistratsabteilung 35 an die im Zusammenhang mit der Antragstellung des Aufenthaltstitels überhaupt nicht in Erscheinung getretene (sowie dazu auch nicht befugte) Pflegemutter und nicht an die Magistratsabteilung 11 bzw. die leibliche Kindesmutter herangetreten ist, ist Gegenstand des noch anhängigen Prüfungsverfahrens.

**Magistratsabteilung 35 tritt an die Pflegeeltern, nicht jedoch an den gesetzlichen Vertreter des Kindes heran**

Ebenso aufklärungswürdig erscheint der Umstand, weshalb eine Pflegemutter der Magistratsabteilung 35 Nachweise für den Aufenthaltstitel ihres Pflegekindees erbringen muss und nicht der gesetzliche Vertreter – der im konkreten Fall die Magistratsabteilung 11 (bzw. anfangs die leibliche Kindesmutter als Antragstellerin) sein hätte müssen

Nach weiteren acht Wochen erging seitens der Magistratsabteilung 35 erneut die Aufforderung an die Pflegemutter (sowie in Kopie an die Magistratsabteilung 11) einen gültigen Reisepass für das Pflegekind nachzureichen. Dies, obwohl zwischenzeitlich die Magistratsabteilung 35 seitens der Magistratsabteilung 11 darüber aufgeklärt worden war, dass es vorerst keine Möglichkeit der Ausstellung eines gültigen Reisepasses für das Pflegekind gibt. Der Umstand, dass es keine Möglichkeit gab in den Besitz eines gültigen Reisedokumentes für das Pflegekind zu gelangen war somit auch der Magistratsabteilung 35 be-

**Unnotwendige Verzögerung des Verfahrens durch die Magistratsabteilung 35**



kannt, weshalb bereits wesentlich früher eine Anfrage an das Bundesministerium für Inneres betreffend Zustimmung zur "Heilung sonstiger Verfahrensmängel" gestellt werden hätte können. Eine Verkürzung des Verfahrens wäre dadurch möglich gewesen.

Ende Jänner 2009 wurde dem Pflegekind letztlich die Niederlassungsbewilligung erteilt. Weshalb jedoch seitens der Magistratsabteilung 35 (zumindest keine aktenkundig vermerkte) Information über den Abschluss des Aufenthaltstitelverfahrens an die Magistratsabteilung 11 als gesetzliche Vertretung des Pflegekindes ergangen ist, ist ebenfalls noch Gegenstand des anhängigen Prüfungsverfahrens. Nach umfassender geschäftsbereichübergreifender Prüfung der Akten ist vor allem die mangelnde Zusammenarbeit bzw. gegenseitige Information der betroffenen Magistratsabteilungen untereinander zu beanstanden.

Dass seitens des Landes Wien Handlungsbedarf gegeben zu sein scheint verdeutlicht auch der Umstand, dass sich die Pflegeeltern zwischenzeitlich neuerlich betreffend die mittlerweile wiederum notwendige Verlängerung des Aufenthaltstitels an uns gewandt haben. Sie berichten darin von ähnlichen Problemen wie im vorangegangenen Verfahren. Ein diesbezügliches Prüfungsverfahren durch die Volksanwaltschaft wurde deshalb eingeleitet.

**Mangelnde Zusammenarbeit zwischen der Magistratsabteilung 11 und Magistratsabteilung 35 festgestellt**

**Erneut Probleme für die Pflegeeltern**

## 6.8. Schikanöse Auflagen betreffend Hundehaltung

VA-W-POL/0011-C/1/2009, MPRGIR V-237/09

Der Volksanwaltschaft gingen ausführlich belegte Informationen betreffend eine auffällige Stellungnahme des Magistrates der Stadt Wien – Magistratsabteilung 60 / Veterinäramt zu. Einer – verschleiernnd als "Mediation / Hunde" bezeichneten – Anzeige vom 19.6.2008 ist zu entnehmen, dass der vom Beschwerdeführer gehaltene Hund sich angeblich wiederholt aggressiv verhalten habe. Obgleich diesbezüglich keinerlei präzise Angaben gemacht wurden, ergibt sich dennoch, dass sich die angeblichen Aggressionen ganz offenbar auf gelegentliches ängstliches Bellen beschränkt haben.

Auf das Ersuchen der Bundespolizeidirektion Wien (Zahl E1/301643/2008) hin hat die Magistratsabteilung 60 / Veterinäramt am zur Geschäftszahl MA 60 – 01747/2008/0002 eine gutachtliche Stellungnahme betreffend diesen Hund. Darin wird im Wesentlichen festgestellt, dass der untersuchte Hund

**Ohne erkennbaren Grund wurden vom Veterinäramt weitgehende Maßnahmen empfohlen**

- laut behördlichem Informationsstand noch niemals gebissen hat,
- allgemein ruhig, aufmerksam und folgsam ist,
- auch gegenüber dem Untersuchenden zutraulich war und
- lediglich in von Hunden subjektiv als bedrohlich empfundenen Situationen Angstverhalten zeigte.

Dennoch wurde in der Stellungnahme letztendlich ausgeführt, dass eine von dem Hund ausgehende Gefahr für Menschen nicht ausgeschlossen werden könne und über die Bestimmungen des § 5 des Wiener Tierhaltegesetzes hinausgehende Maßnahmen erforderlich sind.

Grundsätzlich entspricht es dem allgemeinen Informationsstand, dass Hunde von der Art her Raubtiere sind. Eben deshalb kann wohl von keinem Hund – unabhängig von Rasse und Größe – eine Gefahr für Menschen generell ausgeschlossen werden. Es erscheint deshalb entbehrlich, derartige Allgemeinheiten in einem Gutachten über einen bestimmten Hund ausdrücklich zu erwähnen, zumal dadurch versehentlich der Eindruck einer besonderen Gefährlichkeit des betreffenden Tieres erweckt werden kann. Völlig unnötig ist ein solcher Hinweis aber insbesondere dann, wenn der betreffende Hund sich bei der Untersuchung grundsätzlich friedlich verhalten hat und keinerlei Hinweise auf eine Bissigkeit vorliegen.

Besonders hervorzuheben ist, dass – neben anderen Auflagen – laut dem amtstierärztlichen Gutachten auch die elektronische Kennzeichnung des Tieres vorgeschlagen wurde. Die gesonderte elektronische Kennzeichnung einer kleinen Hündin (Spitz-Mischling) im Alter von zehn Jahren muss angesichts des unbedeutenden Anlassfalles als Schikane gegenüber dem Hundehalter erachtet werden. Tatsächlich wurde dieser amtstierärztlichen Anregung im Bescheid der Bundespolizeidirektion Wien vom 19.2.2009 zu Zahl E1/301643/2008 auch nicht gefolgt.

**Die Behörden sind diesen amtstierärztlichen Anregungen nicht im vollen Umfang gefolgt**

Bereits vor dem Einschreiten der Volksanwaltschaft hatte der Magistrat der Stadt Wien – Magistratisches Bezirksamt 19 das aufgrund der gegenständlichen Anzeige eingeleitete Verwaltungsstrafverfahren mangels einer erweislichen Tat konsequenterweise eingestellt. Aufgrund des volksanwaltschaftlichen Einschreitens wurde auch der Bescheid der Bundespolizeidirektion Wien vom 19.2.2009 zu Zahl E1/301643/2008 am 6.5.2009 aufgehoben. Begründend wurde dabei im Wesentlichen ausgeführt: "Grund für die Anordnung der Leinenpflicht war die Stellungnahme des tieramtsärztlichen Dienstes der Magistratsabteilung 60 vom 27.10.08, wo diese Maßnahme der Leinenpflicht angeregt wurde. Der Ansicht der Volksanwaltschaft auf Grund einer Beschwerde war zu folgen, dass diese Stellungnahme der Magistratsabteilung 60 widersprüchlich begründet wurde."

Der Beschwerdegrund konnte somit – insbesondere durch die Einsicht der Bundespolizeidirektion Wien – zur Gänze beseitigt werden. Bemerkenswert erscheint in diesem Zusammenhang allerdings die beharrliche Rechtfertigung der Magistratsdirektion der Stadt Wien, wonach "zusammenfassend festzustellen ist, dass der als Gutachter tätige Amtstierarzt seine Arbeit ordnungsgemäß und sorgfältig durchgeführt hat".

**Beschwerdegrund im vollen von Bundespolizeidirektion Wien Umfang behoben**

**Magistratsdirektion Wien weiter uneinsichtig**



## 7. Geschäftsgruppe Stadtentwicklung und Verkehr

### 7.1. Bauverbot mangels Zufahrt zu Bauplatz

Eine Systemschwäche der Wiener Bauordnung zwingt den Bürger gegen die Gemeinde Wien zu prozessieren.

**Einzelfall:**

VA-W-G/205-B/1/2009,.

Bereits in ihrem 29. Bericht der Volksanwaltschaft an den Wiener Landtag (2007) musste die Volksanwaltschaft (Punkt 10.1.) einen Fall darstellen, der drei Jahre später noch immer einer Lösung harrt.

1997 erwarben die Familien N.N. ein Grundstück an der Gerhard-Fritsch-Gasse in 1170 Wien. Der Kauf erfolgte in der Erwartung, dass sich nach Baureifgestaltung der Liegenschaft auch die Gemeinde Wien veranlasst sieht, ein seit über 70 Jahren im Flächenwidmungs- und Bebauungsplan als öffentliche Verkehrsfläche ausgewiesenes Teilstück auch in der Natur als Straße herzustellen. Der Ausbau der Straße – es geht um 16 Laufmeter – dient nicht nur der Erschließung des Bauplatzes, sondern ist auch Bedingung für die Erteilung einer Baubewilligung.

**Straße nur am Papier**

13 Jahre nach dem Kauf hat sich die Erwartung der N.N. noch immer nicht erfüllt. In der Bezirksvertretung fand sich bis heute nicht die erforderliche Mehrheit für einen Ausbaubeschluss. Ohne einen solchen aber sieht sich die Gemeinde Wien außerstande, von den derzeit Nutzungsberechtigten die Übergabe des erforderlichen Teilstückes zu verlangen. Die Gemeinde Wien ist zwar Eigentümerin des Straßenstückes. De facto kann sie darüber aber erst verfügen, wenn sie an der erforderlichen Grundfläche auch Besitz hat. Nach der Rechtsprechung des Verfassungsgerichtshofes (VfSlg 16.652) darf dabei der Auftrag zur Übergabe in den physischen Besitz erst erteilt werden, wenn gesichert ist, dass die Straße "im Anschluss daran" auch tatsächlich gebaut wird.

**Kein Ausbaubeschluss**

Nach gesprächsweiser Erörterung aller in Betracht kommenden Möglichkeiten wurde von den zuständigen Entscheidungsträgern der Gemeinde Wien der Vorschlag unterbreitet, N.N. mögen einen Antrag auf Einräumung eines Notweges stellen. Verkürzt gesagt: Der Bürger mö-

**Bürger soll Gemeinde klagen**

ge die Gemeinde Wien "klagen". Die Gemeinde Wien würde im Gegenzug in dem Verfahren keine Einwendungen erheben und auch sonst keine Schritte setzen, die einem raschen Abschluss des Verfahrens entgegenstünden.

Nach einem weiteren Versuch einer gütlichen Einigung, in dem sich N.N. nicht nur bereit erklärten, sämtliche Kosten für die geplante Zufahrtsstraße zu übernehmen, sondern auch die straßenseitigen Einfriedungen der beiden betroffenen Nachbarn wiederherzustellen, die Privatstraße mit einem automatischen Tor zu versehen sowie die Wünsche der Nachbarn bei der Planerstellung der Straße mit zu berücksichtigen, sodass den Nachbarn weder aus der Errichtung noch aus der Erhaltung Nachteile entstünden, brachten N.N. am 28. Juni 2007 – gezwungener Maßen – den Antrag auf Einräumung eines Notwegs beim Bezirksgericht Hernals ein.

Bereits zum Zeitpunkt der Einbringung äußerten N.N. Unverständnis, die Gemeinde Wien per Gerichtsentscheid zur Freimachung eines in ihrem Eigentum stehenden, und seit vielen Jahren als öffentliche Verkehrsfläche ausgewiesenen Straßenstückes anhalten zu müssen.

Zur Überraschung der Betroffenen sprach sich die Gemeinde Wien in einem 8 ½-seitigen Schriftsatz gegen die Einräumung des beantragten Notwegs aus. Auf Rückfrage wurde der Volksanwaltschaft noch am 2. Oktober 2007 aus dem Büro des Wohnbaustadtrats mitgeteilt, dass die Gemeinde Wien beabsichtige, den in Bälde erwarteten Beschluss des BG Hernals unbekämpft in Rechtskraft erwachsen zu lassen. Demgegenüber erfuhren N.N. von ihrem Anwalt, ihm habe der Anwalt der Gemeinde Wien erst dieser Tage mitgeteilt, dass dieses Verfahren "wie jedes andere" zu führen sei.

**Rechtsweg erweist sich als langwierig**

In einer weiteren gesprächsweisen Erörterung der Angelegenheit, an der der stellvertretende Magistratsdirektor und Bereichsdirektor für Recht teilnahm, wurde der Volksanwaltschaft dargelegt, dass Zusagen in dieser Angelegenheit so nicht getätigt worden seien. Die Gemeinde Wien stelle in Abrede, an dem Verfahren ein Eigeninteresse zu haben. Sie habe jedoch – wie in dem Beschluss des Obersten Gerichtshofes zu 2 Ob. 115/02d nachzulesen – die Interessen der Nutzungsberechtigten zu wahren, andernfalls sie zu gewärtigen habe, von diesen aus dem Titel des Schadenersatzes in Anspruch genommen zu werden.

In diesem Sinne könne die Gemeinde Wien daher keine Zusage tätigen, gegen die erstinstanzliche Entscheidung kein Rechtsmittel einzubringen. Doch werden, was die Erfolgsaussichten eines Rekurses betrifft, allfällige Einwände der Nutzungsberechtigten vorab auf ihre Stichhaltigkeit geprüft.

Am 5. Oktober 2009 übermittelten N.N. den Beschluss des Bezirksgerichtes Hernals, mit dem ihnen der beantragte Notweg eingeräumt wird. In dem Begleitschreiben an die Volksanwaltschaft heißt es unter anderem:

"Statt der ursprünglich in Aussicht gestellten drei bis vier Monate Verfahrensdauer sind es nun über zwei Jahre geworden. Das Verfahren hat uns unglaubliche € 90.000,-- an Kosten beschert. In diesen Kosten sind auch ca. € 24.000,-- Anwaltskosten der Gemeinde Wien enthalten, die wir auch bezahlen müssen. Jetzt steht uns noch eine Räumungsklage gegen die Nutzungsberechtigten und die Errichtungskosten der Straße bevor. Die Geschichte ist so unglaublich, aber leider wahr. Wir hoffen nun sehr, dass die damalige Zusage der Gemeinde Wien, nicht in die zweite Instanz zu gehen, auch eingehalten wird".

**Und kostenintensiv**

Auch diese Hoffnung hat sich nicht erfüllt.

Mit Schreiben vom 4. November 2009 brachte die Gemeinde Wien einen insgesamt 15-seitigen Rekurs ein. Diesem gab das Landesgericht für Zivilrechtssachen Wien mit Beschluss vom 22. Dezember 2009 Folge. Das Rekursgericht sprach dabei aus, dass gem. § 4 Abs. 3 Notwegegesetz (NWG) die Einräumung eines Notweges bei "Wohnhäusern befindlichen, zur Verhinderung des Zutrittes fremder Personen eingefriedeten Gärten" ausgeschlossen ist.

Da – soweit überblickbar – noch keine oberstgerichtliche Rechtsprechung erging, ob der Schutz gegen die Einräumung eines Notweges gem. § 4 Abs. 3 NWG nur für umfriedete Vorgärten gilt, die kraft Eigentums oder eines sonstigen dinglichen Rechtes benutzt werden oder auch für solche, an denen lediglich ein obligatorisches Nutzungsrecht, wie etwa nach § 17 Abs. 1 Bauordnung für Wien (BO) zusteht, wurde der ordentliche Revisionsrekurs für zulässig erklärt.

**Ausgang völlig ungewiss**

Von dieser Möglichkeit haben N.N. Gebrauch gemacht. Die Gemeinde Wien hat hierauf in einem 11-seitigen Schreiben repliziert. Zum Zeitpunkt der Drucklegung des Berichtes stand eine Entscheidung des Obersten Gerichtshofes aus.

Obwohl die Beschwerdeführer in der Zwischenzeit ein mit 12. November 2008 datiertes Schreiben des amtsführenden Stadtrats für Stadtentwicklung und Verkehr an die Frau Bezirksvorsteherin für den 17. Bezirk vorlegten, in dem dieser dezidiert festhielt, dass es für die Wahrung der baurechtlichen Bestimmungen ohne Bedeutung ist, ob die Herstellung einer Verkehrsfläche "aus privaten oder öffentlichen Mitteln finanziert wird", und die (Vor-)Finanzierung eines Straßenbauprojektes durch einen Dritten den öffentlich-rechtlichen Bestimmungen der Wiener Bauordnung nicht entgegensteht, fand ein Antrag auf Fassung eines Ausbaubeschlusses auch im März dieses Jahres in der Bezirksvertretung für den 17. Bezirk nicht die erforderliche Mehrheit.

**Auch Fremdfinanzierung nicht gewollt**

Nachzutragen ist, dass bereits am 3. September 2008 von der Volksanwaltschaft bei Erörterung des 29. Berichtes der Volksanwaltschaft an den Wiener Landtag (2007) im zuständigen Ausschuss darauf hingewiesen wurde, das § 17 BO dringend geändert werden sollte. Ein Änderungsbedarf wurde damals sowohl vom ressortzuständigen Stadtrat wie der Mehrheit der Abgeordneten abgelehnt.

**Legistischer Handlungsbedarf**

Für den vorliegenden Fall käme eine Änderung des § 17 BO wohl zu spät. Das Entstehen vergleichbare Fälle ließ sich aber vermeiden.

## 7.2. Mangelnde Veranlassungen zur Gewährleistung eines öffentlichen Durchgangs

Die Gemeinde Wien erweckt mit ihrer zögerlichen Vorgangsweise den Eindruck, dass die Allgemeinheit auf einen öffentlichen Durchgang zugunsten eines Einzelnen verzichten müsse.

**Einzelfall:**

VA W/528-LGS/08, MPRGIR-V-626/08

N.N. beschwerte sich bei der Volksanwaltschaft, dass ein gemäß Grundbuchsatzug öffentlicher Durchgang in der Inneren Stadt versperrt sei. Die Eigentümerin des Grundstücks, die Y-GmbH, treffe die Verpflichtung (Reallast) der Offenhaltung, Instandhaltung, Beleuchtung und Reinigung des Durchgangs. Dieser werde jedoch von der Y-GmbH als Stellfläche für Fahrzeuge zweckentfremdet.

Von der Stadt Wien wurde zuerst in Abrede gestellt, dass es einen Durchgang gibt. Denn die mit der Reallast belastete Liegenschaft sei seit Jahrzehnten verbaut. Die Prüfung der historischen Entwicklung des Flächenwidmungs- und Bebauungsplanes seit dem Jahr 1894 habe keine Festsetzung eines (öffentlichen) Durchgangs ergeben.

**Kein öffentlicher Durchgang?**

Ortsaugenscheine haben jedoch gezeigt, dass ein Durchgang sehr wohl besteht, jedoch durch alarmgesicherte Tore versperrt war und werktags als Privatparkplatz verwendet wurde.



Damit konfrontiert, teilte man der Volksanwaltschaft mit, dass die Magistratsabteilung 28 nicht bereit ist, die Y-GmbH dazu aufzufordern, ihrer im Grundbuch eingetragenen Verpflichtung zur Offenhaltung nachzukommen. Vielmehr hat sie der Eigentümerin die Zustimmung für eine allfällige Löschung der Reallast im Grundbuch angeboten. Als Grund dafür wurde eine mangelnde Notwendigkeit und Benützung des Durchgangs genannt.

**Löschung im Grundbuch angeboten**

Von der Volksanwaltschaft wird festgehalten, dass das Anbot der Zustimmung zur Löschung der Reallast nicht in Kritik gezogen wird, da es im Ermessen der Reallastberechtigten liegt, ihr Recht auszuüben oder nicht.

Angemerkt wird jedoch, dass sich die Angelegenheit erst nach Befassung durch die Volksanwaltschaft abschließen lassen konnte, da das Bestehen eines Durchgangs von der Stadt Wien vorerst bestritten wurde und damit trotz Kenntnis der eingetragenen Reallast die Stadt Wien untätig blieb, die Eigentümerin zur Einhaltung der Verpflichtung der Offenhaltung des Durchgangs aufzufordern bzw. auf eine Löschung der Reallast mangels allgemeiner Benützung hinzuwirken.

### 7.3. Irreführende Anbringung von Pflastersteinen – Stadt Wien

Die Ausgestaltung von Parkmöglichkeiten sollte so beschaffen sein, dass Verkehrsteilnehmern mit freiem Auge und ohne Maßband erkennbar ist, ob der gesetzlich geforderte Abstand des darauf abgestellten Fahrzeuges zu einer Kreuzung hin eingehalten wird.

**Einzelfall:**

VA-W-LGS/0011-B/1/2009, MPRGIR-V-598/09

N. N stellte seinen PKW in Wien 2 mit allen vier Rädern in einen mit Pflastersteinen markierten Bereich am Fahrbahnrand ab. Dies im Glauben, das Fahrzeug rechtmäßig (außerhalb der 5-Meter-Zone zur Kreuzung) zu parken. Tatsächlich ragte das von der Stadt Wien angebrachte Pflasterband und damit auch ein Teil seines PKWs 45 cm in den 5-Meter-Bereich eines Halte- und Parkverbots der nahe liegenden Kreuzung Leopoldgasse/Adamberggasse hinein. Bodenmarkierungen oder Verkehrsschilder, welche die Parkmöglichkeit eingrenzten, bestanden nicht.

**Abstellen des Fahrzeuges auf einem Pflasterband, welches 45 cm in ein Parkverbot hineinreicht**

In der Folge wurde über ihn eine Geldstrafe wegen des Abstellens seines Fahrzeugs im Bereich von weniger als 5 m vom nächsten Schnittpunkt einander kreuzender Fahrbahnränder verhängt.

**Verwaltungsübertretung**

Der Unabhängige Verwaltungssenat Wien kam in seiner bestätigenden Entscheidung zum Ergebnis, dass N.N. erkennen hätte können, dass die gegenständliche Abstellfläche zumindest zu einem Teil in den 5-Meter-Bereich hineinragt. Es war ihm jedoch zuzubilligen, dass er sich durch die mittels Pflastersteinen hervorgehobene Abstellfläche (wenn auch nicht schuldlos) hat in die Irre führen lassen.

**Unabhängiger Verwaltungssenat erkennt irreführende Anbringung der Pflastersteine an**

N. N. führte bei der Volksanwaltschaft nun Beschwerde darüber, dass er zum Zeitpunkt des Abstellens seines Fahrzeuges darauf vertraut habe, dass sich die gekennzeichnete Parkmöglichkeit außerhalb des 5-Meter-Bereichs befinde. Er könne nicht verstehen, aus welchen Gründen von der Stadt Wien ein für das Abstellen von Fahrzeugen gekennzeichneter Bereich errichtet wird, der 45 cm in eine Parkverbotszone hineinreicht.

Die Volksanwaltschaft konfrontierte daraufhin die Stadt Wien mit dem Vorbringen des Beschwerdeführers. Diese verwies jedoch lediglich darauf, dass es sich beim Pflastersteinband nicht um eine das Parkverbot außer Kraft setzende Bodenmarkierung handle, weshalb der 5-Meter-Abstand zur Kreuzung einzuhalten gewesen wäre. Die Entfernung der in die Parkverbotszone hineinreichenden Pflastersteine oder eine Eingrenzung durch weiße Bodenmarkierungen wurden entgegen dem Vorschlag der Volksanwaltschaft nicht vorgenommen.

**Pflastersteinband ist keine Bodenmarkierung**

Die Kritik der Volksanwaltschaft an der Anbringung der Bepflasterung richtet sich darauf, dass durch die Gestaltung des Fahrbahnrandes, welcher sich durch die Pflastersteine eindeutig von der Fahrbahn bzw. dem restlichen 4,55-Meter-Bereich bis zur Kreuzung hin hervorhebt, der Eindruck entsteht, dass das Parken von Fahrzeugen auf der hervorgehobenen Fläche gerade nicht unrechtmäßig wäre.

**Eindruck, rechtmäßig zu parken**

Zweifel waren auch anzumelden, dass – wie der Unabhängige Verwaltungssenat Wien feststellte – es dem Beschwerdeführer tatsächlich hätte erkennbar sein müssen, dass er seinen PKW zumindest zum Teil in die 5-Meter-Zone abstellte. Eine Unterscheidung zwischen 4,55 und 5 Metern zum Kreuzungsbereich ist mit freiem Auge und ohne Ausmessung wohl nur sehr schwer auszumachen. Verstärkt wird der Eindruck, außerhalb der Zone rechtmäßig zu parken, ja gerade durch die Ausgestaltung des Fahrbahnrandes durch Pflastersteine. Schließlich führt der Unabhängige Verwaltungssenat Wien selbst aus, dass sich der Beschwerdeführer durch das Pflastersteinband hat in die Irre führen lassen.

**4,55 m mit freiem Auge nicht erkennbar**

Weiters ist es nicht auszuschließen, dass es sich hierbei nicht um einen Einzelfall handelt. Vielmehr ist anzunehmen, dass sich ähnliche Fälle wiederholen werden. Im Übrigen besteht das gleiche Problem auch beim Parkstreifen an der Ecke Leopoldsgasse/Miesbachgasse.

**Kein Einzelfall**

Die Volksanwaltschaft regte an, zur Bereinigung der Situation eine Entfernung der Pflastersteine oder eine farbliche Kennzeichnung des 5-Meter-Bereiches vorzunehmen. Nur so ließe sich hintanhalten, dass weitere Kraftfahrer in diese "Parkfalle" tappen. Die Stadt Wien erklärte sich zwar bereit, im Zuge neuer Straßenbauprojekte, sowie Sanierungs- und Instandsetzungsmaßnahmen verstärkt auf die zweifelsfrei Erkennbarkeit der 5-Meter-Grenze zu achten. Eine über ganz Wien flächendeckende, bauliche Adaptierung aller betroffenen Kreuzungsbereiche sei jedoch aus budgetären, zeitlichen und organisatorischen Gründen in einem überschaubaren Zeitraum nicht umsetzbar.

**Maßnahmen an bereits bestehenden Kreuzungen in näherer Zukunft nicht umsetzbar**



## 8. Geschäftsgruppe Umwelt

### 8.1. Bewilligung zur Entfernung von Bäumen nach dem Wiener Baumschutzgesetz

Trotz vorgeschriebener Ersatzpflanzungen bis April 2008 konnten diese noch immer nicht durchgesetzt werden.

**Einzelfall:**

VA-W-AGR/0001-C/1/2009, VA W/245-AGR/08, MPRGIR – V-783/07

N.N. wandte sich an die Volksanwaltschaft, da auf einem Nachbargrundstück 11 - ihren Ausführungen zufolge - "zum Teil wunderschöne, bis zu 15 m hohe Bäume" gefällt worden waren.

**Fällung von 11 Bäumen...**

Dabei wurde in Beschwerde gezogen, dass die gesetzlichen Voraussetzungen für die Bewilligung der Entfernung der Bäume nach dem Wiener Baumschutzgesetz nicht vorgelegen seien.

**...nach gesetzeskonformer Bewilligung?**

Gemäß § 4 Abs. 1 Z 1 des Wiener Baumschutzgesetzes ist die behördliche Bewilligung zur Entfernung von Bäumen zu erteilen, wenn die Bäume ihre physiologische Altersgrenze nach Art und Standort erreicht oder überschritten haben oder sich in einem Zustand befinden, dass ihr Weiterbestand nicht mehr gesichert und daher die Entfernung geboten erscheint.

**Baumschutzgesetz normiert Voraussetzungen für die behördliche Bewilligung...**

Zudem sieht § 4 Abs. 1 Z 3 leg. cit. vor, dass die Bewilligung zu erteilen ist, wenn die Bäume durch ihren Wuchs oder Zustand den Bestand von baulichen Anlagen, fremdes Eigentum oder die körperliche Sicherheit von Personen gefährden und keine andere zumutbare Möglichkeit der Gefahrenabwehr gegeben ist.

Im Fall der Bewilligung der Entfernung eines Baumes sehen die gesetzlichen Bestimmungen vor, dass eine Ersatzpflanzung durchzuführen ist.

**...und sieht Ersatzpflanzungen vor**

Nach Einholung einer Stellungnahme des Magistrates der Stadt Wien konnte im Rahmen des Prüfverfahrens der Volksanwaltschaft verifiziert werden, dass in diesem Fall die gesetzlichen Voraussetzungen für die Bewilligung zur Entfernung der 11 Bäume vorgelegen sind.

**Gesetzeskonforme Bewilligung**

Entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen wurde der Antragstellerin von der Behörde innerhalb einer Frist von 12 Monaten ab Rechtskraft des Bewilligungsbescheides vorgeschrieben, am gleichen Standort eine Ersatzpflanzung im Gesamtausmaß von 11 Bäumen vorzunehmen.

**Ersatzpflanzung auch nach Jahren nicht durchgeführt**

Im gegenständlichen Fall wäre die Ersatzpflanzung etwa Mitte April 2008 durchzuführen gewesen, was jedoch auch im Berichtszeitraum noch nicht erfolgt ist.

Als Gründe für die Nichterfüllung der Bescheidaufgabe über diesen langen Zeitraum sind das von der Grundstückseigentümerin gestellte, von der Behörde jedoch zurückgewiesene Fristerstreckungsersuchen zur Durchführung der Ersatzpflanzung und die dagegen erhobenen Rechtsmittel anzuführen. Zudem trugen die von der Grundeigentümerin gestellten Wiedereinsetzungs – und Wiederaufnahmsanträge und die gegen deren Abweisung erhobenen Rechtsmittel zur langen Nichtvornahme der Ersatzpflanzung bei.

Entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen wurden von der Behörde jedoch nach rechtskräftigem Abschluss sämtlicher Verfahren die entsprechenden Veranlassungen zur Herbeiführung der vorgeschriebenen Ersatzpflanzung getroffen.

**Behörde trifft entsprechende Veranlassungen**

Die Volksanwaltschaft wird sich in dieser Angelegenheit über den weiteren Verlauf bis zur Herstellung des bescheidkonformen Zustandes berichten lassen.

## 8.2. Vorwurf der Nichtvornahme von seit Jahren vorgeschriebenen Ersatzpflanzungen nach dem Wiener Baumschutzgesetz

Das Wiener Baumschutzgesetz sieht grundsätzlich die Durchführung von Ersatzpflanzungen innerhalb einer behördlich vorzuschreibenden Frist vor. Ob für mehr als 100 Baumfällungen, die vor allem im Zeitraum von 2004 bis 2007 vorgenommen wurden, zu Recht bis heute keine Ersatzpflanzungen durchgeführt worden sind, ist Gegenstand des noch anhängigen Prüfungsverfahrens.

### **Einzelfall:**

VA-W-NU/0009-C/1/2009, MPRGIR – V-646/09

Der Beschwerdeführer wandte sich im Namen einer Bürgerinitiative mit dem Vorwurf an die Volksanwaltschaft, dass im nahe gelegenen (als Park- und Landschaftsschutzgebiet gewidmeten) Park durch den Grundeigentümer einerseits konsenslos Baumfällungen in großem Ausmaß über die letzten Jahre durchgeführt, sowie andererseits mehr als 100 vorgeschriebene Ersatzpflanzungen noch nicht vorgenommen worden seien. Insbesondere seien, so brachte der Beschwerdeführer vor, behördlicherseits gesetzte Fristen für die Ersatzpflanzungen gemäß dem Wiener Baumschutzgesetz nicht eingehalten worden. Die zuständige Behörde hätte jedoch keinerlei Maßnahmen gesetzt, um für die Vornahme der Ersatzpflanzungen Sorge zu tragen.

**Vorwurf von konsenslosen Baumfällungen sowie der Nichtvornahme von Ersatzpflanzungen**

Seitens der Stadt Wien wurde dazu in ihrer Stellungnahme festgehalten, dass zwischen 2004 und 2007 127 Baumfällungen bewilligt und 106 Ersatzpflanzungen vorgeschrieben worden wären. Für die Durchführung der Ersatzpflanzungen habe jedoch der Grundstückseigentümer aufgrund eines anhängigen Flächenwidmungsverfahrens um Fristverlängerung ersucht, da es erst nach Abschluss dieses Verfahrens (und der damit eventuell verbundenen baulichen Veränderungen am Gelände) möglich sei, entsprechende Ersatzpflanzungspläne zu erstellen und Ersatzpflanzungen vorzunehmen.

**Laut Behörde wurden alle Baumfällungen bewilligt sowie Frist für Ersatzpflanzungen erstreckt**

Ebenso wurde jedoch ausdrücklich seitens der Stadt Wien festgehalten, dass der erste Teil der Ersatzpflanzungen im Herbst 2009 im nördlichen Bereich des Geländes durchgeführt würde. Die restlichen Ersatzpflanzungen würden im Frühjahr 2010 erfolgen. Die ordnungsgemäße Pflanzung der Ersatzbäume werde jedenfalls durch das Magistratische Bezirksamt für den 12. Bezirk bzw. die Magistratsabteilung 42 überprüft werden.

**Behörde nannte Volksanwaltschaft Termine für Ersatzpflanzungen**

Der Umstand, dass bei 127 genehmigten Baumfällungen nur 106 Ersatzpflanzungen behördlicherseits vorgeschrieben wurden, konnte seitens der Magistratsdirektion nachvollziehbar mittels dieser Entscheidung zugrunde liegenden Sachverständigengutachten nachgewiesen werden.

Das gegenständliche Prüfungsverfahren konnte bisher seitens der Volksanwaltschaft noch nicht abgeschlossen werden. Unter anderem gilt es noch zu klären, ob die im Herbst letzten Jahres zugesicherte Vornahme der Ersatzpflanzungen sowie die Überprüfung seitens des Magistratischen Bezirksamtes für den 12. Bezirk und der Magistratsabteilung 42 durchgeführt worden sind. Ebenso ist noch offen, ob die über Jahre durchgeführte Fristerstreckung für Ersatzpflanzungen zu Recht erfolgte.

**Prüfungsverfahren konnte noch nicht abgeschlossen werden**

Auch wenn zum gegenwärtigen Zeitpunkt noch kein Missstand festgestellt wurde, wird aus Sicht der Volksanwaltschaft vor allem der Umstand kritisiert, dass mehr als 100 Ersatzpflanzungen über eine Dauer von bis zu sechs Jahren nicht vorgenommen wurden. Welche Gründe behördlicherseits diese Vorgehensweise als gerechtfertigt erscheinen ließen, konnte bisher nicht zweifelsfrei geklärt werden und ist Gegenstand des noch anhängigen Prüfungsverfahrens.

**Kritik der Volksanwaltschaft an bisheriger Nichtvornahme der Ersatzpflanzungen**



### 8.3. Ermittlungsfehler bei KfZ-Abschleppung

Unzureichende Darstellung der für die Fahrzeugabschleppung wesentlichen Frage einer eingetretenen Verkehrsbehinderung durch das einschreitende Straßenaufsichtsorgan.

**Einzelfall:**

VA W/671-POL/08, MPRGIR – V-814/09

Der Beschwerdeführer hat sich an die Volksanwaltschaft gewandt und um Prüfung der Abschleppung seines Fahrzeuges ersucht.

**Beschwerde gegen Abschleppung eines Fahrzeuges**

Das Prüfungsverfahren der Volksanwaltschaft bietet keinen Ersatz für ein Verwaltungsverfahren, in dem Ermittlungen erfolgen und schließlich mit Bescheid abgesprochen wird. Wenn die geforderten Abschlepp- und Aufbewahrungskosten – wie im vorliegenden Fall – sofort entrichtet werden, ist die Behörde nicht mehr verpflichtet, ein weiter gehendes Ermittlungsverfahren durchzuführen. Es ist nicht Aufgabe der Volksanwaltschaft, ein solches Administrativverfahren selbst nachzuholen. Im Prüfungsverfahren der Volksanwaltschaft waren daher nur jene Umstände zu berücksichtigen, die der Behörde bis zum Zeitpunkt der Abschleppung bekannt gewesen sind.

**Keine Nachholung eines nicht stattgefundenen Ermittlungsverfahrens durch die Volksanwaltschaft**

Die Behauptung des Beschwerdeführers, die Abschleppung sei durch das ausländische Kennzeichen seines Fahrzeuges ausgelöst worden, konnte nicht bestätigt werden.

Die Volksanwaltschaft hat aber beanstandet, dass die vom Straßenaufsichtsorgan angefertigte Handskizze hinsichtlich der Frage der eingetretenen Verkehrsbehinderung keinen Aussagewert besitzt, weil darin ausschließlich das Fahrzeug des Beschwerdeführers, nicht jedoch andere abgestellte Fahrzeuge eingezeichnet waren. In der Meldung des Straßenaufsichtsorgans war die – für die Beurteilung der Rechtmäßigkeit der Abschleppung wesentliche – Frage, in welcher Art eine Verkehrsbehinderung bestanden hat, nur ungenau und in nicht völlig nachvollziehbarer Weise dargestellt.

**Verkehrsbehinderung war anhand der Meldung des Straßenaufsichtsorgans nicht nachvollziehbar**

Welches Ergebnis bei weiteren Ermittlungen im Zuge eines Administrativverfahrens zu erwarten gewesen wäre, musste seitens der Volksanwaltschaft allerdings offen gelassen werden.

**Abschließende rechtliche Beurteilung der Abschleppung nicht möglich**

#### 8.4. Vorwurf der Lärmbelästigung durch Mistplatz der Magistratsabteilung 48 in unmittelbarer Nachbarschaft

Durch die Volksanwaltschaft erzielte lärmmindernde Maßnahmen auf Mistplätzen können in Fällen wie dem gegenständlichen auf Grund der gegebenen unmittelbaren Nachbarschaft zu Wohnhäusern nur bedingt Abhilfe schaffen. Durch die Errichtung einer Wohnanlage unmittelbar an der Grundstücksgrenze zum Mistplatz sind zukünftige Konflikte zwischen Anrainerinnen und Anrainern einerseits sowie der Magistratsabteilung 48 andererseits vorprogrammiert.

**Einzelfall:**

VA W/257-NU/08, 470-NU/08, VA-W-NU/0002-C/1/2009, MPRGIR – V-356/08, MPRGIR – V-484/08

Betroffene Anrainerinnen und Anrainer wandten sich an die Volksanwaltschaft, da trotz mehrmals vorgebrachter Beschwerden bezüglich der Lärmbelästigung durch einen Mistplatz seitens der zuständigen Magistratsabteilung 48 nicht darauf reagiert worden wäre. Die Lärmbelästigung sei im Laufe der vergangenen Jahre sogar noch schlimmer geworden.

**Beschwerden über Lärmentwicklung eines Mistplatzes mitten im Wohngebiet**

Seitens der Magistratsdirektion wurde in der Stellungnahme auf die Vielzahl bereits ergriffener Maßnahmen verwiesen. So seien alle auf dem Mistplatz verwendeten Mulden mit Plastikrollen ausgestattet worden, um die Lärmentwicklung bei Verschubarbeiten zu reduzieren. Um die Feinstaubbelastung im Winter zu verringern, sei ein Großteil der Winterdienstfahrzeuge der Magistratsabteilung 48 und auch viele private Fahrzeuge auf Feuchtsalztechnologie umgestellt worden. Dadurch entfalle weitgehend das Lärmintensive Laden von Split mittels Radlader, da das Auftaumittel über Silos und die Sole mittels E-Pumpe zugeladen werde. Weiters solle die vor kurzem an der Grundstücksgrenze errichtete Trennwand auf die doppelte Höhe ausgebaut werden.

**Laut Behörde bereits viele Maßnahmen umgesetzt**

Da die Wirkung dieser Maßnahmen seitens der Betroffenen in Abrede gestellt wurde sowie neben weiteren Vorwürfen unter anderem behauptet wurde, dass entgegen den Aussagen der Behörde immer noch ein Teil der Mulden mit lärmenden Eisenrollen ausgestattet sei, war ein neuerliches Herantreten an die Stadt Wien unumgänglich.

In der ergänzenden Stellungnahme wurde seitens der Magistratsdirektion festgehalten, dass der Mistplatz aufgrund seiner zentralen Lage zwar der meist frequentierte Mistplatz von Wien sei, jedoch die Kundenfrequenz in den letzten Jahren abgenommen habe. Eine von

**Überdachung des Mistplatzes ist nicht möglich**

den Anrainerinnen und Anrainern geforderte Überdachung des Geländes sei aus finanziellen und technischen Gründen nicht realisierbar. Es würden jedoch die Lagerflächen mit einem Gitter überspannt, damit bei Sturm der dort gelagerte Abfall nicht auf die Nachbargrundstücke gelangen kann. Darüber hinaus seien aus aktuellem Anlass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Magistratsabteilung 48 angewiesen worden, das Schlagen der Radladerschaufel in die Mulden zu unterlassen.

Ebenso seien aufgrund des Prüfungsverfahrens der Volksanwaltschaft alle Mulden, von denen eine Lärm-, Staub- oder Geruchsbelästigung ausgehen kann (Sperrmüll, Metall, Bauschutt, Biomüll) in den hinteren Teil des Mistplatzes verlegt worden der an einen Friedhof angrenzt. Die von der Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern gewünschte Verlegung des Mistplatzes auf die Grundstücke in Bau befindlichen Zentralbahnhofes der ÖBB ist für die Magistratsabteilung 48 nachvollziehbar. Interesse daran sei auch bekundet worden, es habe jedoch keine geeignete Fläche dafür sichergestellt werden können.

Da seitens der Anrainerinnen und Anrainer weiterhin Eingaben an die Volksanwaltschaft getätigt wurden, in der sie Beschwerde über die unzureichenden Maßnahmen der Magistratsabteilung 48 führten, entschloss sich die Volksanwaltschaft mittels eines Lokalaugenscheines den Sachverhalt vor Ort zu erheben. Dabei stand vor allem die Überprüfung der korrekten Umsetzung der seitens der Magistratsdirektion angekündigten Maßnahmen zur Reduzierung der Lärmentwicklung im Mittelpunkt. Da im Zuge des Lokalaugenscheines weder eine ungebührliche Lärmentwicklung, noch die Nichteinhaltung zugesagter Verbesserungsmaßnahmen festgestellt werden konnte, war seitens der Volksanwaltschaft keine Beanstandung auszusprechen.

Darüber hinaus wurde durch die Erhebung vor Ort bekannt, dass unmittelbar neben dem Mistplatz die Fertigstellung einer 7-stöckigen Wohnanlage bevorsteht. Die Beurteilung der Sinnhaftigkeit der Errichtung einer Wohnanlage derartiger Größe direkt an der Grundstücksgrenze des meist frequentierten Mistplatzes der Stadt Wien liegt nicht im Ermessen der Volksanwaltschaft. Trotzdem ist festzuhalten, dass aus Sicht der Volksanwaltschaft die raumplanerische und städtebauliche Vorgehensweise der Stadt Wien im gegenständlichen Fall alles andere als geglückt erscheint. Dies vor allem, da die direkte Nachbarschaft dieses Neubaus zum Mistplatz unweigerlich zu einer vermehrten Anzahl der Anrainerbeschwerden über Lärm- und Geruchsbelästigung führen wird und somit ein gesteigertes Konfliktpotential vorhersehbar ist.

Auch wenn seitens der Magistratsdirektion festgehalten wurde, dass die bestmögliche Variante einer Verlegung bzw. zumindest einer Einhausung nicht möglich sein würde, konnte seitens der Volksanwaltschaft zumindest die Ausschöpfung aller vorhandenen Möglichkeiten zur Lärmreduzierung sichergestellt werden.

**Umsetzung weiterer lärmindernder Maßnahmen konnte durch VA erreicht werden**

**Lokalaugenschein vor Ort bestätigte Umsetzung der Maßnahmen**

**Grundsätzliches Problem der unmittelbaren Nachbarschaft von Wohnhäusern und der Lärmentwicklung eines Mistplatzes bleibt bestehen.**



## 9. Geschäftsgruppe Wohnen, Wohnbau und Stadterneuerung

### 9.1. Mangelnde Wahrung des Parteiengehörs

Eingeholte Gutachten sind den Parteien eines Verfahrens zu übermitteln. Wird ihr Inhalt erst mit dem ergangenen Bescheid zur Kenntnis gebracht, werden grundsätzliche Verfahrensrechte der Parteien wie das Recht auf Gehör verletzt.

**Einzelfall:**

VA-W-BT/0062-B/1/2009, MPRGIR-V-605/09

N.N. führen bei der Volksanwaltschaft Beschwerde darüber, dass es die Magistratsabteilung 37/21 unterlassen habe, ihnen in dem von ihnen beantragten Bauverfahren die eingeholten Gutachten der Magistratsabteilung 15 und der Magistratsabteilung 60 zur Kenntnis zu bringen. Dadurch wäre bei ihnen der Eindruck entstanden, die Behörde agiere nicht ganz unvoreingenommen.

**Gutachten erst mit Bescheid übermittelt**

Befasst mit dem Vorbringen führte die Magistratsdirektion aus, dass diese Gutachten in dem das Verfahren abschließenden Bescheid zur Gänze wiedergegeben und nach Abschluss des Ermittlungsverfahrens den Antragstellern in Bescheidform "zur Kenntnis gebracht" wurden. Zwei Gutachten seien erst nach der Bauverhandlung eingelangt. Da jedenfalls mit einer Berufung zu rechnen war, habe sich die Behörde entschlossen, "aus verwaltungsökonomischen Gründen" den Bescheid sofort zu erlassen.

Die Volksanwaltschaft hält hiezu fest:

Das Recht der Partei auf Gehör zählt zu den Grundsätzen eines jeden rechtsstaatlichen Verfahrens. Es ist von der Behörde in jeder Lage des Verfahrens von Amts wegen zu wahren. Ungeachtet des Grundsatzes der materiellen Wahrheitsforschung soll der Partei damit die Gelegenheit eröffnet werden, an der maßgeblichen, rechtsrichtigen Klärung der Tatfrage entsprechend mitzuwirken. Parteiengehör ist vor der Entscheidung der Behörde zu gewähren (VwGH 23.11.1976, 2086/76 u.a.).

Zwar trifft es zu, dass eine Verletzung des Rechts auf Parteiengehör durch die erstinstanzliche Behörde dann als saniert anzusehen ist, wenn die Partei die Möglichkeit hatte, das ihr im erstinstanzlichen Bescheid zur Kenntnis gebrachte Ergebnis des Ermittlungsverfahrens mit

Berufung zu bekämpfen und damit hiezu Stellung zu nehmen (VwGH 30.6.1994, 93/09/0333). Wie der Gerichtshof jedoch selbst zum Ausdruck bringt, wird mit dieser Vorgehensweise die Verkürzung in einem Recht nur geheilt. Keinesfalls kann von einer ordnungsgemäßen Eröffnung der Wahrung des Verfahrensrechts gesprochen werden.

Es ist für die Volksanwaltschaft daher nachvollziehbar, dass sich bei N.N. der Eindruck manifestierte, dass ihre Angelegenheit nicht gänzlich unbefangen geführt werde.

Der Magistrat trug diesen Bedenken Rechnung. Veranlasst wurde, dass den Beschwerdeführer im fortgesetzten Verfahren alle Stellungnahmen der Fachdienststellen in Kopie ausgehändigt wurden. Um den Eindruck der Voreingenommenheit ausgeschlossen zu wissen, wurde der Sachbearbeiter zudem angewiesen, alle weiteren Schritte mit dem Leiter der Baupolizei abzustimmen.

**Magistrat reagiert**

## 9.2. Stürmische Donaacity

Jahrelang hatte die Wohnbevölkerung auf die Entschärfung der seit Jahren bekannten Gefahrensituation in der Donaacity zu warten.

**Einzelfall:**

VA-W-BT/0045-B/1/2009, MPRGIR-V-859/08

Mit einem Hilferuf wandte sich N.N. an die Volksanwaltschaft:

Sie sei am Morgen des 20. November 2008 nach Passieren einer kleinen Stiege unterhalb des Ares-Tower in der Donau-City von einer Sturmböe erfasst und gegen einen Lichtmast und danach gegen eine Begrenzungsmauer geschleudert worden. Dabei habe sie neben einer Gehirnerschütterung, einem doppelten Bruch des Kugelgelenks und einem Trümmerbruch der oberen Hälfte des rechten Oberarms, zahlreiche Abschürfungen und Blutergüsse erlitten. Die Fraktur erforderte eine mehrstündige Operation im Unfallkrankenhaus Lorenz-Böhler. Sollten keine Komplikationen eintreten, so müsse sie mit einem mindestens 1-jährigen Heilungsprozess rechnen.

**Fallwinde führen zu Verletzungen**

Ursächlich für den Unfall sieht N.N. eine seit Jahren der Gemeinde Wien bekannte gefährliche Situation, welche längst durch diverse Maßnahmen, wie das Aufstellen von Windspoilern, entschärft hätte werden können.

Bereits vor vier Jahren hat sich der ORF (und mit ihm die Volksanwaltschaft) des Themas Gefährdung von Passanten durch auftretende Fallwinde und verwirbelnde Luftströmungen auf der Platte der Donaucity angenommen. Anlass damals gab eine Beschwerde eines Vereins zur Unterstützung behinderter Menschen.

**Seit Jahren bekanntes Problem**

Ursächlich für die Beschwerden war und ist der häufig auf der Donauplatte auftretende Westwind, der an den Fassaden der Hochhäuser bricht, sich in mehrere Ströme teilt und düsenartig verstärkt. Durch den böhenartig auftretenden Wind werden Kinderwagen umgeworfen, ältere oder gebrechliche Personen ohne fremde Hilfe drohen zu Sturz zu kommen. An stürmischen Tagen lassen sich Geschäftseingänge nur schwer öffnen und Aufzugstüren nicht schließen.

Dass es bereits bis 2005 nicht nur zu Gefährdungen, sondern auch zu Verletzungen kam, musste der ORF bei seinen Dreharbeiten vor Ort feststellen. So berichtet der auf der Donaucity ansässige Apotheker in dem Filmtrailer zu der Fernsehsendung "Volksanwalt – gleiches Recht für alle" von diversen Unfällen und damit einhergehenden Verletzungen wie aufgeschlagene Knie, aufgeschundene Nasen und Ellbogen.

In der Fernsehdiskussion wie in der nachfolgenden Korrespondenz stellte die Gemeinde Wien jede Verantwortung in Abrede und verwies darauf, dass im Baubewilligungsverfahren auf allfällige Folgen der Thermik, Verstärkung von Windströmungen etc. zufolge der Konfiguration und Situierung von Gebäuden nicht einzugehen sei. Von der Baubehörde können weder im Bewilligungsverfahren entsprechende Untersuchungen oder Nachweise verlangt werden, noch allfällige Forderungen gestellt oder gar die beantragte Bewilligung versagt werden. Vielmehr liege es in der Hand des Projektentwicklers bzw. der Bauträger Vorsorge zu treffen. Hierauf seien die einzelnen Gesellschaften auch wiederholt in den Besprechungen über die Entwicklung der Donaucity hingewiesen worden.

Nach Ausstrahlung der Sendung erklärte sich die Entwicklungsgesellschaft bereit, für die gesamte Donaucity eine strömungstechnische Untersuchung durchzuführen. Beabsichtigt war, die Problempunkte zu ermitteln und in weiterer Folge Maßnahmen zu setzen.

**Untersuchung beauftragt**

Tatsächlich wurde in Folge eine "Windkomfortuntersuchung Donaucity" in Auftrag gegeben.

Diese Untersuchung gelangt nach Vornahme einer ganzen Reihe von Messungen – die Gebäude der Donaucity wurden im Computermodell nachgebaut – zu dem Ergebnis, dass die Windgeschwindigkeiten im Untersuchungsgebiet bereits ohne Beeinflussung durch die Bebauung in einem für Passanten sensiblen Bereich liegen. Dieses ursprüngliche, ohne Bebauung vorhandene Windfeld werde – wie es heißt "durch die Anwesenheit der geplanten Gebäude stark verändert".

**Bereits ohne Verbauung sensibler Bereich**

In der vorliegenden Untersuchung findet man auch festgehalten, dass aufgrund der vorgegebenen, windklimatologisch sensiblen Situation besonders darauf zu achten sei, dass die Bebauung das Windfeld nicht negativ beeinflusst.

Fest steht, dass der Gemeinderat im März 2007 mehrheitlich eine Flächenwidmungsplanänderung im Bereich der Donaacity beschlossen hat. Diese Flächenwidmungsplanänderung soll die Errichtung von zwei, bislang höchsten Türmen ermöglichen.

#### **Zwei neue Türme**

Der eine Turm soll eine Höhe von 180 m mit 46 Geschoßen, der zweite Turm eine Höhe von 220 m mit 60 Geschoßen erreichen. Als Bauzeit wurden pro Hochhaus rund zwei Jahre veranschlagt. In den zu errichtenden Gebäuden sollen zusätzlich zu den bereits 7500 Bewohnern der Donaacity weiter 5.500 Menschen wohnen und arbeiten.

Der mit der Problematik befasste zuständige Stadtrat für Stadtentwicklung und Verkehr teilte mit, dass bei Erstellung des derzeit gültigen Plandokumentes die Baukörpersituierung für die Donaacity Towers unter Berücksichtigung der Ergebnisse der Planung des Architekten aber auch der weiterführenden Winduntersuchungen durch die Entwicklungsgesellschaft festgesetzt wurde.

Die Windgeschwindigkeiten würden jedoch nicht nur durch die Baukörperstellung, sondern auch durch die Grob- und Feintextur der Gebäudeoberflächen (Loggien, Sonnenschutzpaneele, Dachaufbauten, Fassadenelemente etc.) beeinflusst. Diese Gebäudeeigenschaften liegen meist erst bei der Einreichplanung vor und können auch nicht in dieser Detailschärfe im Flächenwidmungs- und Bebauungsplan festgelegt werden.

Vielmehr bilden die Flächenwidmungs- und Bebauungspläne nur den Rahmen für die Situierung von Bauwerken, innerhalb welcher zwar gesetzliche Ausnützbarkeitsgrenzen festgelegt sind. Für ein entsprechendes Projekt bleibe jedoch bei Planung und Umsetzung ein gewisser Spielraum offen.

Dass die Planungsverantwortung beim Bauträger liege, betonte auch die Magistratsabteilung 37. Sie wies in ihrer Stellungnahme darauf hin, dass die Errichtung von allfälligen Windspoilern oder anderen Anlagen zur Windableitung auf Basis der geltenden Rechtslage von der Baubehörde nicht vorgeschrieben werden könne. Einerseits könne die Baubehörde nur für einzelne konkrete Gebäude Bauaufträge erteilen, während die Starkwindereignisse durch die geografische Situation und die Gesamtanordnung der verschiedenen Baukörper bedingt werde. Andererseits enthalte die Wiener Bauordnung keine Regelung, wonach im Bauverfahren Windverhältnisse zu prüfen wären.

#### **Verantwortung nur beim Bauträger**



Einigkeit besteht zwischen den zuständigen Fachabteilungen, dass die Windsituation durch die Errichtung einzelner (auch kleinerer) zusätzlicher Baukörper und baulicher Anlagen, die innerhalb der Bebauungsbestimmungen möglich sind, verändert werden könne. Mit meist geringen baulichen und technischen Maßnahmen könne damit gezielt auf die jeweilige Problemlage reagiert werden.

In diesem Sinn einigten sich die Betreiber nach einem "Windgipfel", der unter reger Anrainerbeteiligung stattfand, in den neuralgischen Bereichen bei Passagen und Durchgängen bauliche Anlagen (aus verzinktem Stahl, mit einem Durchmesser von 1,20 m und 3 bis 4 m hoch) zu errichten. Aufgestellt werden sollen diese an der Carl-Auböck-Promenade nebst dem Ares-Tower sowie den Wohnbauten der Donaacity. Mit Bescheid vom 28.8.2009 wurden diese Maßnahmen baubehördlich bewilligt.

Die erfahrungsgemäß während der Herbst- und Wintermonate besonders häufig auftretenden Westwinde werden zeigen, ob mit diesen Maßnahmen, deren Fertigstellung im Jänner 2010 bescheinigt wurde, tatsächlich das Auslangen gefunden werden kann.

### 9.3. "Baumhäuser" in Hausgärten bewilligungsfrei?

"Baumhäuser" bzw. "Stelzenhäuser" in Hausgärten sind nach der Bauordnung nicht an sich bewilligungsfrei, mögen sie auch dem Freizeitvergnügen von Kindern dienen. Nur die Ausstattung von im Flächenwidmungsplan gewidmeten Kinder- und Jugendspielflächen mit Spiel- und Sportgeräten bedarf keiner behördlichen Bewilligung.

**Einzelfall:**

VA-W-BT/0093-B/1/2009, MPRGIR-V-809/09

N.N. führte bei der Volksanwaltschaft Beschwerde über ein auf der nachbarlichen Parzelle errichtetes "Baumhaus". Zwar werde dieses "Baumhaus" vorwiegend von Kindern benützt. Dessen ungeachtet sei ein Störungspotenzial gegeben. Gerade Kinder freue es in ihrer natürlichen Neugierde besonders, Vorgänge im Privatbereich von Nachbarn gezielt zu beobachten. N.N. beklagte nachvollziehbar eine nicht unerhebliche Beeinträchtigung ihrer Wohnqualität.

**Baumhaus als Ärgernis**

In ihrer Stellungnahme führt die Gemeinde Wien aus, dass im Juli 2009 das "Baumhaus" einer Überprüfung an Ort und Stelle durch einen Mitarbeiter der Bezirksstelle der Baupolizei für den 12. und 13. Bezirk unterzogen wurde. Dabei wurde festgestellt, dass es sich

um kein bewilligungspflichtiges Bauwerk handle. Vielmehr sei die bauliche Anlage als "Spielgerät" zu klassifizieren, für das weder eine Baubewilligung noch eine Bauanzeige erforderlich sei.

Tatsächlich heißt es in dem angeschlossenen Aktenvermerk unter anderem wörtlich: "Bei einer Erhebung wurde festgestellt, dass es sich beim gegenständlichen Baumhaus um ein bewilligungsfreies Spielgerät bzw. Errichtung gemäß § 62a Abs. 1 Zif 29 handelt. Des Weiteren wurde der Anzeigelegerin mitgeteilt, dass sie für weitere Veranlassungen zivilrechtlich vorgehen müsste. ... Es gibt baurechtlich nichts weiter zu veranlassen."

**Behörde verneint Bewilligungspflicht**

An dieser Argumentation hielt die Gemeinde Wien auch im volksanwaltschaftlichen Prüfverfahren fest.

Die Volksanwaltschaft vermag die Auffassung, wonach es sich bei dem gegenständlichen Baum- oder Stelzenhaus um ein "Spielgerät" handelt, für das gem. § 62a Abs. 1 Z 29 Bauordnung für Wien (BO) weder eine Baubewilligung noch eine Bauanzeige erforderlich ist, nicht zu teilen.

Tatsächlich nimmt § 62a Abs. 1 Z 29 BO Kinder- und Jugendspielplätze sowie Kleinkinderspielplätze, einschließlich deren Ausstattung mit Spiel- und Sportgeräten udgl, sowie die Ausstattung von Kinder- und Jugendspielräumen mit solchen Geräten, vom Kreis der Bewilligungs- und Anzeigetatbestände aus.

Nach der Bauordnung ist also nicht die Errichtung (Aufstellung) eines Gerätes grundsätzlich bewilligungsfrei, sondern nur im Fall der Ausstattung einer als Spiel- oder Sportplatzes gewidmeten Anlage mit den dafür erforderlichen Geräten (Spiel- und Sportgeräte). Darauf wies die Volksanwaltschaft in der Diskussion des Falles im ORF auch hin.

**Nur Sportplätze bewilligungsfrei**

Angesichts des Umstands, dass Sport- und Spielplätze gemäß § 4 Abs. 2 lit. A lit. b) Zif 2 BO im Flächenwidmungsplan mit einer ihnen vorbehaltenen Grünlandwidmung ausgewiesen werden sollen und die Festlegung so zu erfolgen hat, dass Nutzungskonflikte nach Möglichkeit vermieden werden, erscheint es fraglich, ob aus § 62a Abs. 1 Z 29 BO tatsächlich abgeleitet werden kann, dass bauliche Anlagen, die in Hausgärten errichtet werden - mögen sie auch dem Freizeitvergnügen von Kindern und Jugendlichen dienen - ebenfalls keiner Bewilligung bedürfen.

Dagegen spricht auch, dass die Ausstattung von Kinder- und Jugendspielplätzen typischerweise mit Geräten erfolgt, die technisch bereits entsprechend geprüft sind (s § 8 2. Satz Wiener Spielplatzverordnung), sodass schon aus diesem Grund der Bedarf nach einer zusätzlichen Prüfung durch die Baubehörde entfallen kann.

Soweit die Gemeinde Wien dem entgegenhielt, dass die Bestimmung des § 62a BO für sich allein nicht die Grenze zwischen baubehördlich bewilligungspflichtigen und baubehördlich nicht bewilligungspflichtigen Tatbeständen darstellt, sondern die Bestimmung lediglich den Zweck habe, "einzelne Zweifelsfälle klarzustellen", teilt die Volksanwaltschaft diese Argumentation nicht. Voraussetzung hierfür wäre, dass § 62a BO nicht abschließend gefasst ist. Es ist dies nicht der Fall.

**Argumentation des  
Magistratsabteilung  
nicht tragfähig**

Sollte tatsächlich auf das einzelne Gerät abgestellt werden, und für die Frage der baubehördlichen Bewilligungspflicht "ausschließlich" relevant sein, ob das Gerät erkennbar nur für Spielzwecke angelegt ist oder auch anderen Nutzungen offen steht, so bedürfte dies einer gesetzlichen Klarstellung. Eine solche liegt freilich in der Hand des Wiener Landtages. Sie kann vom Magistrat nur angeregt werden.

**Vollzugspraxis bedarf  
gesetzlicher Grundla-  
ge**

#### 9.4. Gesetzwidriges Vorgehen beim Ausspruch eines verwaltungspolizeilichen Auftrags

Verwaltungsbehörden haben bei ihrem Verwaltungshandeln darauf zu achten, dass dieses einerseits den Gesetzen entspricht, andererseits in einer Form erfolgt, die an der rechtlichen Qualität dieses Verwaltungshandelns keinen Zweifel lassen.

**Einzelfall:**

VA-W-BT/0078-B/1/2009, MPRGIR-V-721/09

N.N. brachten vor, dass Ihnen ein Instandsetzungsauftrag gemäß § 129 Abs. 4 Bauordnung für Wien (BO) erteilt wurde, nachdem von einer Mieterin ein Ölschaden durch deren Ölfeuerungsanlage verursacht worden ist.

**Ölschaden in Wohnhaus**

Zuvor war aber bei einem Lokalaugenschein am 16.01.2009 betreffend diesen Ölschaden der Anlageneigentümerin gemäß dem Ölfeuerungs-gesetz 2006 folgender Auftrag erteilt worden, welcher am Ende der Verhandlungsschrift folgendermaßen protokolliert war:

*"Der Magistrat der Stadt Wien erteilt daher der Anlageneigentümerin gemäß § 5 Abs. 2 nachstehenden Auftrag:*

**Auftrag an Anlageneigentümerin ohne Rechtsgrundlage**

*Der Schaden, welcher durch den Ölaustritt entstanden ist, ist von einem hiezu befugten Sachverständigen begutachten zu lassen, und anschließend die vom Sachverständigen vorgeschlagenen Maßnahmen zur Sanierung des Ölaustritts durchzuführen.*

*Diesem Auftrag ist binnen einer Frist von 3 Monaten nach Rechtskraft des Bescheides zu entsprechen, bzw. ist die Fertigstellung der Magistratsabteilung 37 A schriftlich mitzuteilen."*

N.N. gaben an, dass sie aufgrund dieses Auftrags davon ausgegangen sind, dass die Anlageneigentümerin nach dem Verwaltungsrecht primär zur Schadensbehebung verpflichtet wäre. Sie hätten daher auch entsprechende Dispositionen insbesondere im Hinblick auf die Schadenstragung durch die Versicherung der Anlageneigentümerin vorgenommen. Nunmehr wäre aber von diesem Auftrag an die Anlageneigentümerin keine Rede mehr und N.N. wären gemäß Bauordnung zur Schadensbehebung herangezogen worden.

Die Volksanwaltschaft hat festgestellt, dass § 5 Abs. 2 Wiener Ölfeuerungsgesetz jedenfalls keine Rechtsgrundlage für einen derartigen Auftrag darstellt und dass dem Gesetz auch kein anderwärtigen Regelungen entnommen werden können, wonach ein derartiger verwaltungsbehördlicher Auftrag an die Anlageneigentümerin vorgesehen wäre. Der Auftrag entbehrte daher jeglicher Rechtsgrundlage.

Gemäß § 129 Abs. 4 BO ist der Eigentümer einer Baulichkeit zur Behebung bestimmter Baugebrechen verpflichtet. Das diesbezügliche Verwaltungsverfahren war zum Zeitpunkt der Überprüfung der Angelegenheit durch die Volksanwaltschaft noch anhängig und bildete daher keinen Gegenstand der Überprüfung durch die Volksanwaltschaft.

**Instandsetzungsauftrag an Eigentümer erteilt**

Die Anfrage der Volksanwaltschaft an die Stadt Wien richtete sich vielmehr gegen den beim Lokalausweis am 26. Jänner 2006 protokollierten Auftrag an die Mieterin der Beschwerdeführerin, den entsprechenden Schaden begutachten zu lassen und die vorgeschlagenen Maßnahmen binnen einer Frist von 3 Monaten "nach Rechtskraft des Bescheides" zu entsprechen und Eindruck der dabei bei den Beteiligten erweckt wurde.

**Rechtswidriger Auftrag an Anlageneigentümerin nicht mehr als verbindlich?**

Die Stadt Wien hat daraufhin erklärt, dass es sich bei dem betreffenden Auftrag nicht um einen verbindlichen Bescheid handle. Der Auftrag wäre nicht schriftlich erlassen worden, es handle sich vielmehr "*um einen internen Akt der Willensbildung der Behörde, dessen Abänderung in der fortgesetzten Verhandlung nach den Grundsätzen des AVG 1991 zulässig ist*".

Die Volksanwaltschaft konnte diese Einschätzung der Stadt Wien allerdings nicht teilen.

Am Ende der Verhandlungsschrift wird der zweifellos normativ formulierte an die Anlageneigentümerin verkündete Auftrag auch ausdrücklich als Bescheid bezeichnet. Der Auftrag enthält eine Frist für die Durchführung der Maßnahmen und lässt nach Ansicht der Volksanwaltschaft keinen Zweifel daran, dass hier normativ gegenüber der Anlageneigentümerin in der vorgeschriebenen Form abgesprochen wurde.

**Mündlicher Bescheid**

Im Gegensatz zur Ansicht der Stadt Wien kommt es bei der Bescheiderlassung nicht darauf an, dass dieser auch schriftlich dem Beschwerdeführer zugestellt wird, soweit er mündlich unter Anwesenheit der betreffenden Person bei der Verhandlung verkündet wurde (vgl. § 62 Abs. 2 AVG). Eine solche Verkündung ist offensichtlich bei der Verhandlung am 26. Jänner 2009 erfolgt. Auch wenn für den Inhalt des verkündeten Bescheides keine ausreichende Rechtsgrundlage vorlag, so musste doch für alle Anwesenden klar gewesen sein, dass hier eine normative Verpflichtung begründet wurde.

Ein mündlicher Bescheid wird durch die Verkündung und nicht durch die Zustellung wirksam. Ein Bescheid ist dann ein Bescheid, wenn er normativ über Rechte oder Verpflichtungen abspricht und die wesentlichen Bescheidelemente Adressat, Bezeichnung der Behörde sowie einen Spruch enthält. Alle diese essentiellen Bescheideigenschaften weist der Auftrag in der Verhandlungsschrift vom 26. Jänner 2009 auf. Die Volksanwaltschaft geht daher von der Normativität dieses, wenn auch rechtswidrigen, Auftrags aus.

Ungeachtet der Frage, inwieweit hier tatsächlich ein verbindlicher Bescheid erlassen wurde, musste jedenfalls das Verhalten der Stadt Wien bei der gegenständlichen Verhandlung durch Formulierung eines derartigen Auftrages unter Nennung einer Gesetzesbestimmung und Festlegung einer Frist bei den Beschwerdeführern den Eindruck erwecken, dass eine verwaltungsrechtliche Verpflichtung der Anlageneigentümerin besteht, primär für die Beseitigung des Schadens aufzukommen.

Seitens der Volksanwaltschaft war daher ein Missstand in der Verwaltung festzustellen.

## 9.5. Bewilligungslose Klimaventilatoren an der Außenwand

Sieht das Gesetz als Voraussetzung für das Einholen einer Bewilligung für eine Maßnahme deren Eignung zur Belästigung von Nachbarn vor, so ist die Genehmigungspflicht bereits dann gegeben, wenn eine solche Belästigung lediglich abstrakt möglich ist. Ob eine Beeinträchtigung tatsächlich gegeben ist, muss im Bewilligungsverfahren geklärt werden.

### **Einzelfall:**

VA-W-BT/0044-B/1/2009, MPRGIR-V-404/09

N.N. wandte sich an die Volksanwaltschaft und brachte vor, dass sie im August 2008 in ihre Wohnung eingezogen ist. Seither werde sie durch massive Lärmemissionen der Klimageräte am Nachbargebäude der Stadt Wien beeinträchtigt. Dies wurde auch im April 2009 durch Techniker der Magistratsabteilung 39 überprüft, wobei festgestellt wurde, dass die Geräte viel zu laut wären und die Duldbarkeitsgrenze überschritten wäre.

**Klimaventilatoren verursachen massive Lärmemissionen**

Die Geräte, welche vor 20 Jahren installiert wurden, sind nach Angabe der Stadt Wien seinerzeit keiner Bewilligung gemäß § 61 Bauordnung für Wien (BO) unterzogen. Daher kam es auch nicht, wie in der BO für derartige Anlagen vorgesehen, zu einer eingehenden Ermittlung der Zumutbarkeit der Lärmemissionen in einem baubehördlichen Verfahren. Erst nach Aktivwerden von N.N. im Jahr 2009 wurden seitens der Magistratsabteilung 39 Überlegungen im Hinblick auf die Beeinträchtigung der Nachbarn durch die Lärmemissionen der Geräte getätigt.

**Geräte wurden vor 20 Jahren bewilligungslos angebracht**

Gemäß § 61 BO, welcher seit mehr als 20 Jahren in Kraft steht, sind Anlagen, die geeignet sind unter anderem die Nachbarschaft in einer das örtliche Ausmaß übersteigenden Weise unter Berücksichtigung der Bestimmungen über die Flächenwidmung und der für das entsprechende Widmungsgebiet zulässigen Nutzungen zu belästigen, einer Baubewilligung zu unterziehen.

Die Stadt Wien hat gegenüber der Volksanwaltschaft vorgebracht, dass es bis zur Beschwerde durch N.N. im April 2009 keine Hinweise dafür gegeben hat, dass diese Geräte geeignet wären, die in § 61 BO angeführten Kriterien zu erfüllen.

Dazu ist festzuhalten, dass es für die Tatbestandsvoraussetzung der Genehmigungspflicht nach der zitierten Gesetzesbestimmung ausreichend, dass eine Belästigung abstrakt möglich ist und es nicht erforderlich ist, dass eine solche Belästigung konkret vorliegt.

**Abstrakte Belästigungsmöglichkeit für Bewilligungspflicht ausreichend**

Inwieweit eine Lärmbelästigung der Nachbarn durch die Geräte tatsächlich gegeben ist, wäre im Bewilligungsverfahren gemäß § 61 BO abzuklären und gegebenenfalls eine Bewilligung zu versagen gewesen.

Daher hatte die Volksanwaltschaft einen Missstand in der Verwaltung festzustellen.

Die Volksanwaltschaft hat allerdings wohlwollend zur Kenntnis genommen, dass die Magistratsabteilung 39 unmittelbar nach Bekanntwerden der tatsächlichen Beeinträchtigung der Beschwerdeführerin durch die Klimageräte Sofortmaßnahmen zur Lösung der Problematik gesetzt hat. Es wurden zunächst Zeitschaltuhren angebracht, sodass die Klimageräte nur mehr unter Tags liefen, und ein Austausch der Klimageräte selbst in Angriff genommen. Da letztes nicht von heute auf morgen umgesetzt werden konnte, musste die Beschwerdeführerin aber über Monate zumindest tagsüber die Belästigungen erdulden.

Nach Auskunft der Stadt Wien wurde für die Situierung der neuen Klimaventilatoren bereits ein Antrag auf Genehmigung gem. § 61 BO gestellt.

**Stadt Wien hat Sofortmaßnahmen gesetzt**

**Für Austauschklimatechnik  
Antrag auf Bewilligung gestellt**



## 9.6. Wohnbeihilfe - verwirrende Schreiben

Zwei gleich datierte, ihrem Inhalt nach aber gegensätzliche behördliche Schriftstücke – einerseits Ablehnung eines Antrags, andererseits Aufforderung zur Nachreichung von Unterlagen – führen aus der Sicht von Empfängern, die mit Rechtsmaterie üblicherweise nicht vertraut sind, zu Unklarheiten und widersprechen einer kundenfreundlichen Verwaltung.

**Einzelfall:**

VA-W-G/0196-B/1/2009, MPRGIR-V-778/09

Herr N.N. wandte sich im Zusammenhang mit einem bei der Magistratsabteilung 50 eingebrachten Ansuchen um Wohnbeihilfe an die Volksanwaltschaft.

**Ansuchen um Wohnbeihilfe**

Er brachte vor, ein mit 24. September 2009 datiertes Schreiben der Magistratsabteilung 50 erhalten zu haben, wonach die Wohnbeihilfe abgelehnt wurde. Am nächsten Tag sei ihm wiederum ein mit 24. September 2009 datiertes Schreiben zugegangen, in welchem er wegen seines Wohnbeihilfeansuchens zur Vorlage fehlender Unterlagen aufgefordert wurde, dem er auch unverzüglich nachgekommen sei. Daraufhin sei er mit Schreiben der Magistratsabteilung 50 vom 16. Oktober 2009, das ihm am 23. Oktober 2009 zugegangen ist, unter Fristsetzung bis 23. Oktober 2009 neuerlich zur Nachreichung weiterer Unterlagen aufgefordert worden.

In der angeforderten Stellungnahme der Magistratsdirektion der Stadt Wien wurde dargelegt, dass N.N. am 14. September 2009 einen Neuantrag auf Wohnbeihilfe stellte, dem er die Bestätigung seiner Einkünfte als Zivildienstler bis 30. September 2009, den Erhalt der Wohnkostenbeihilfe vom Magistratischen Bezirksamt 4/5 auf Dauer des Zivildienstes sowie den Einkommensteuerbescheid 2008 beifügte.

Da für den Monat September kein Anspruch auf Wohnbeihilfe gegeben war (durch die hohe Wohnkostenbeihilfe), wurde der Antrag für den Monat September 2009 abgewiesen (Abweisungsbescheid vom 24. September 2009). Zur Klärung der Einkommensverhältnisse ab Oktober 2009 erhielt Herr N.N. eine Aufforderung (ebenfalls mit 24. September 2009 datiert), aktuelle Einkommensunterlagen sowie einen von der Bank bestätigten Nachweis der Bankverbindung (für die Überweisung der Wohnbeihilfe erforderlich) nachzureichen.

**Erhalt von 2 gleich datierten Schreiben mit gegensätzlichem Inhalt, einerseits Ablehnung des Ansuchens und Aufforderung zur Nachreichung von Unterlagen**

Herr N.N. hat in der Folge am 13. Oktober einen Lohnzettel hinsichtlich des Verdienstes während des Zivildienstes und ein von der Bank nicht bestätigtes Formular einer Bankverbindung übermittelt. Er wurde daraufhin mit Schreiben vom 16. Oktober 2009 unter Beibehaltung der ursprünglichen Fristsetzung nochmals aufgefordert, die notwendigen Unterlagen beizulegen.

Nachdem Herr N.N. die erforderlichen Unterlagen für eine Erledigung der Anspruchsberechtigung ab Oktober 2009 persönlich (am 13. November 2009) nachreichte, wurde ihm für die Gemeindewohnung die höchstmögliche Wohnbeihilfe von monatlich € 75,-- bescheidmäßig zuerkannt.

In der Stellungnahme wurde ausgeführt, dass es für die Wohnbeihilfenstelle verwaltungsökonomischer war, im Rahmen der ADV-unterstützten Aktenbearbeitung am 24. September mit Knopfdruck einen Abweisungsbescheid und die Aufforderung, fehlende Unterlagen nachzureichen, auszulösen.

**"Verwaltungsökonomie" löst Verwirrung aus**

Die Volksanwaltschaft erachtet die Beschwerde insofern als berechtigt, als das Unterlassen des Eingreifens der Wohnbeihilfenstelle in das ADV-Programm dahingehend, dass der Zeitraum der Abweisung gesondert eingegeben und im Rahmen der nochmaligen Aufforderung zur Nachreichung der richtigen Unterlagen auch eine Fristerstreckung vorgenommen wird, zu kritisieren ist. Auch wenn es für die Behörde verwaltungsökonomischer war, *"mit Knopfdruck einen Abweisungsbescheid und die Aufforderung für das Nachreichen fehlender Unterlagen auszulösen"*, ist zu bedenken, dass zwei gleich datierte, aber ihrem Inhalt nach gegensätzliche Schriftstücke bei einem Empfänger, der mit der Rechtsmaterie nicht vertraut ist, zu Unklarheiten führen. Diese Vorgangsweise widerspricht einer kundenfreundlichen Verwaltung.

## 9.7. Säumnis der Stadt Wien mit der Bekanntgabe der Konditionen für den Abschluss eines Teilungsvertrages zur Schaffung und zum Erwerb von Baulosen durch Private

Ist die Stadt Mehrheitseigentümerin einer Liegenschaft, die auf mehrere Baulose abgeteilt werden soll, muss sie mit den privaten Miteigentümern ohne unnötigen Aufschub einen Teilungsvertrag abschließen, damit die Abteilungsbevollmächtigung noch rechtzeitig vor ihrem Erlöschen im Grundbuch eingetragen werden kann.

**Einzelfall:**

VA-W-G/0006-B/1/2009, MPRGIR-V-327/09

N.N. führte als Miteigentümerin einer Liegenschaft X. darüber Beschwerde, dass sich die Stadt Wien als Mehrheitseigentümerin grundlos weigere, mit den anderen, insgesamt 13 privaten Miteigentümern einen Teilungsvertrag zur Schaffung von 9 Baulosen abzuschließen.

Laut Grundbuchsatzung vom Mai 2008 war die Stadt Wien zu 26, N.N. zu 1 von insgesamt 42 Anteilen Miteigentümerin der zum Teil im Gartensiedlungsgebiet befindlichen Liegenschaft. Der Magistrat bewilligte bereits mit Bescheiden vom 9. September 2004 und 17. Juli 2007 die Abteilung zur Schaffung von 9 Baulosen. Auf Grund entsprechender Erklärungen schrieb der Magistrat den Miteigentümern anstelle der Abtretung zum B-Weg am 23. Jänner 2007 eine Geldleistung in Höhe von € 21.533,25 vor. Diese Abtretungspflicht galt mit der Zahlung dieses Betrages durch die Miteigentümer als erfüllt.

In der Abteilungs- bzw. Änderungsbewilligung wurde zur Aufschließung des künftigen Bauloses der N.N. auch die Abtretung 4 m breiten Fußweges ins öffentliche Gut als Auflage vorgeschrieben. Da dieser Fußweg über ein im Alleineigentum der Stadt stehendes Grundstück im Schutzgebiet – Wald- und Wiesengürtel verlief, waren die Miteigentümer dazu verpflichtet, dieses Teilstück entweder von der Stadt zu kaufen, um es anschließend ins öffentliche Gut abzutreten, oder nochmals eine Geldleistung zu erbringen.

Für den Fall, dass die Eintragung der Abteilung im Grundbuch unterbleiben sollte, drohte die Magistratsabteilung 64 die Verhängung von Zwangsstrafen an. Um die (letzte) Abteilungsbewilligung im Grundbuch durchführen zu können, urgierte der Rechtsvertreter der privaten Eigentümer mit Schreiben im Oktober 2007 und Jänner 2008 die Übersendung der Bedingungen für den Abschluss des Teilungsvertrages durch die Stadt Wien. Diese Urgezen blieben jedoch bis zur Einleitung des Prüfverfahrens der Volksanwaltschaft im März 2009 unbeachtet.

**Magistratsabteilung 64 droht Zwangsstrafen an**

Die Volksanwaltschaft musste dazu anmerken:

Nach § 20 der Bauordnung für Wien (BO) wird die Abteilungsbewilligung unwirksam, wenn die Abteilung binnen 2 Jahren, vom Tag der Zustellung des Bescheides an gerechnet, nicht grundbücherlich durchgeführt worden ist. Wird auf Grund einer gültigen Abteilungsbewilligung eine Baubewilligung erwirkt, erlischt die Abteilungsbewilligung erst mit Ablauf der Gültigkeitsdauer der Baubewilligung. Kann eine Abteilungsbewilligung nicht mehr unwirksam werden, ist sie umgehend grundbücherlich durchzuführen.

**Gültigkeit von Abteilungsbewilligungen befristet**

Laut Auskunft der Magistratsdirektion wurden zwar auf Grundlage der Abteilungsbewilligung vom 9. September 2004, nicht jedoch auf Grundlage der Abteilungsbewilligung vom 17. Juli 2007 Baubewilligungen erteilt. Da für ein am 18. März 2005 bewilligtes Kleinhaus die Fertigstellungsanzeige eingebracht wurde, konnte die Abteilungsbewilligung vom 9. September 2004 nicht mehr unwirksam werden. Da die Bewilligung aber nicht im Grundbuch eingetragen war, drohte der Magistrat die Verhängung von Zwangsstrafen an.

Die Miteigentümer beabsichtigten jedoch, die Änderungsbewilligung vom 17. Juli 2007 im Grundbuch eintragen zu lassen. Diese drohte im Juli 2009 abzulaufen, falls kein grundbuchsfähiger Teilungsvertrag abgeschlossen und kein Baubewilligungsverfahren anhängig gemacht wird (Ob bereits ein Bewilligungsverfahren für Bauten langen Bestandes nach § 71a BO anhängig ist, war dem Akt nicht zu entnehmen.)

Missverständlich schien der Volksanwaltschaft die Aussage der Magistratsdirektion, wonach die Magistratsabteilung 69 den Rechtsvertreter der Miteigentümer auf die erforderliche Verlängerung der Abteilungsbewilligung hinwies. Dies deshalb, weil das Gesetz keine Verlängerung der Wirksamkeit von Abteilungsbewilligungen vorsieht.

**Missverständliche Aussage zur Fristverlängerung der Bewilligung**

Der Verfassungsgerichtshof (VfSlg 15.064) hat ausgesprochen, dass die weitere Gültigkeit einer Abteilungsbewilligung bloß voraussetzt, dass auf Grund einer im Bauverfahren vorgelegenen gültigen Abteilungsbewilligung eine Baubewilligung erwirkt wird, nicht aber, dass im Zeitpunkt der Erteilung der Baubewilligung noch nicht 2 Jahre seit der Erlassung der Abteilungsbewilligung verstrichen sein dürfen. Werde auf Grundlage einer im Baubewilligungsverfahren vorliegenden gültigen Abteilungsbewilligung eine Baubewilligung erwirkt, so bleibe dadurch

– unabhängig von der Dauer des Baubewilligungsverfahrens – die Abteilungsbewilligung für die Geltungsdauer der Baubewilligung gültig.

Im vorliegenden Fall konnte die Volksanwaltschaft dem Magistrat den Vorwurf nicht ersparen, dass er mit der Bekanntgabe der Vertragsbedingungen bis knapp vor das Erlöschen der Wirksamkeit der Abteilungsbewilligung zugewartet hat. Dies war angesichts der Zahl der potenziellen Vertragspartner und der zu erwartenden Dauer der grundbücherlichen Durchführung zu beanstanden. Dass der Akt in der Magistratsabteilung 69 "bedauerlicherweise vorübergehend in Verstoß geraten" ist, stellt keine ausreichende Rechtfertigung dar, weil der Magistrat für eine ordnungsgemäße Aktenführung zu sorgen und der Rechtsvertreter die Bekanntgabe der Vertragsbedingungen zweimal urgirt hat. Von der ersten Urgenz im Oktober 2007 bis zur Bekanntgabe der Vertragsbedingungen 2009 vergingen immerhin 1½ Jahre. Die Verzögerung mit der Schaffung von Baulosen war daher nicht den privaten Miteigentümern, sondern der Stadt Wien zuzurechnen.

**Verspätet bekannt  
gegebene Vertrags-  
bedingungen**

Da der Magistrat wenige Tage nach der Einleitung des Prüfungsverfahrens die Vertragsbedingungen, insbesondere den Kaufpreis bekannt gab, war der Beschwerdegrund der Säumnis behoben.

**Säumnis behoben**

## 9.8. Erwecken des falschen Eindrucks einer konkreter Kaufmöglichkeit für einen Kleingarten

Auch Gebietskörperschaften haben bei privatwirtschaftlichem Handeln vorvertragliche Schutz- und Aufklärungspflichten wahrzunehmen und müssen darauf achten, dass nicht durch unbedachtes Verhalten falsche Eindrücke von der tatsächlichen Möglichkeit eines Vertragsabschlusses provoziert werden.

**Einzelfall:**

VA-W-G/0191-B/1/2009, MPRGIR-V-753/09

N.N. hat sich an die Volksanwaltschaft gewandt und vorgebracht, dass von der Stadt Wien über ihr Kaufanbot zum Kauf des von ihr gepachteten Kleingartens nach mehr als 13 Jahren noch immer nicht entschieden worden ist.

**Kaufanbot seit mehr  
als 13 Jahren unerledigt**

Im Jahr 1996 hat die Stadt Wien publiziert, dass sie die Kleingärten im betreffenden Areal zum ermäßigten Verkehrswert an potentielle Kaufwillige verkaufen möchte. N.N. hat daraufhin am 17.9.1996 einen schriftlichen Antrag auf einen solchen Eigentumserwerb ihres Kleingartens "zum ermäßigten Verkehrswert (laut Rückfrage 55 %), gültig bis Ende 1996", gestellt.

**Anbot 1996**

Daraufhin wurde der Beschwerdeführerin damals von der Magistratsabteilung 69 mit Schreiben vom 7.11.1996 mitgeteilt, dass es, um den Kleingarten an N.N. verkaufen zu können, "noch vieler Vorarbeiten bedarf", nach deren Abschluss die Magistratsabteilung 69 mit der Beschwerdeführerin wieder Kontakt aufnehmen werde. Ausdrücklich wurde darauf hingewiesen, dass "die Frist für den ermäßigten Kauf der Kleingärten nicht mit 31.12.1996 abläuft".

Nach Angabe von N.N. wurde ihr in weiterer Folge mehrmals versichert, dass der Kaufpreis, der zum Zeitpunkt der Antragstellung im Jahr 1996 galt, selbstverständlich weiter aufrecht bleibt und die Beschwerdeführerin keine Preiserhöhung befürchten muss.

Mehrmals hat N.N. inzwischen Kontakt mit der Stadt Wien in dieser Angelegenheit aufgenommen, wobei sie allerdings immer wieder vertröstet wurde.

**Erst nach Urgezen  
jeweils spärliche In-  
formationen**

Nach einer Urgenz von N.N. direkt beim Bürgermeister wurde ihr zunächst mit Schreiben vom 31. März 2006 mitgeteilt, dass Schwierigkeiten bei der Erstellung der Teilungspläne aufgetreten sind.

Im November 2008 langte nach einer weiteren Urgenz beim Bürgermeister ein Schreiben der Stadt Wien bei N.N. ein, worin dieser mitgeteilt wurde, dass aufgrund rechtlicher Unklarheiten davon ausgegangen werden muss, dass es noch zu weiteren Verzögerungen kommen wird. Unter anderem wurde angegeben, dass mit der für den Erwerb des Kleingartens notwendigen Verbücherung der Pläne in absehbarer Zeit nicht zu rechnen sei, weil die Außenvermessung der Kleingartenanlage nun wohl mit Bescheid der Magistratsabteilung 64 genehmigt worden sei, der Verbücherung des Planes aber der Umstand entgegenstehe, dass diesem "zwei private Pläne vorausgehen". Daher habe die Magistratsabteilung 69 den Teilungsplan über die gegenständliche Kleingartenanlage so neu auflegen lassen, dass die beiden privaten Pläne kein Hindernis mehr bei der Verbücherung darstellen.

Letztlich wurde N.N. im April 2009 nach deren neuerlichen Urgenz mitgeteilt, dass weiterhin um Geduld ersucht werde, weil die Planherstellung durch den Zivilgeometer noch immer nicht abgeschlossen wäre.

Die Stadt Wien hat zu den Vorwürfen im Schreiben vom 16.12.2009 Stellung bezogen. In diesem Schreiben hat die Stadt Wien unter Darstellung einer Chronologie der Ereignisse darauf hingewiesen, dass

die Verzögerungen zum größten Teil auf äußere, von der Magistratsabteilung 41 nicht beeinflussbare Umstände zurückzuführen sind. Festgehalten werden muss, dass diese Erläuterungen für die Volksanwaltschaft nur zum Teil nachvollziehbar waren, die Notwendigkeit einer mehr als 13-jährigen Verzögerung bei der Behandlung des Kaufanbots der N.N. konnte jedenfalls dadurch für die Volksanwaltschaft nicht belegt werden.

Die Volksanwaltschaft hat daher einen Missstand in der Verwaltung dahingehend festgestellt, dass die Gemeinde die Kaufmöglichkeit für den betreffenden Kleingarten zu einem Zeitpunkt publiziert hat, wo die dafür notwendigen Vorarbeiten von der Stadt Wien noch nicht geleistet waren. Der Stadt Wien wusste daher damals genau, dass ein Verkauf zum damaligen Zeitpunkt gar nicht möglich war. Durch dieses Verhalten der Stadt Wien kam es aber letztlich zu dem konkreten Kaufanbot von N.N. im Jahr 1996, auf dessen Beantwortung die Beschwerdeführerin nunmehr bereits seit über 13 Jahren wartet.

**Vorarbeiten für Verkauf unerledigt**

Einen weiteren Missstand in der Verwaltung sah die Volksanwaltschaft darin, dass die Stadt Wien nach Stellung des Kaufanbots durch die Beschwerdeführerin diese nicht von sich aus entsprechend den vorvertraglichen Aufklärungspflichten laufend über den Kaufgegenstand und dessen Status informiert hat und sie über die Hindernisse, die dem Vertragsabschluss in zeitlicher Hinsicht jeweils noch entgegenstanden, aufgeklärt hat.

**Mangelnde Aufklärung nach Stellung des Kaufanbots**

Dabei ging die Volksanwaltschaft aufgrund des konkreten Kaufanbots der Beschwerdeführerin vom 17.9.1996 von einem vorvertraglichen Schuldverhältnis im Sinne des § 859 ABGB aus. In einem solchen Schuldverhältnis bestehen vorvertragliche Pflichten, die insbesondere Aufklärungs- Schutz- und Sorgfaltspflichten umfassen.

Im Hinblick auf die vorvertraglichen Aufklärungspflichten, wäre es daher die Verpflichtung der Stadt Wien gewesen, die Beschwerdeführerin laufend über den Kaufgegenstand und dessen Status zu informieren und sie über die Hindernisse die dem Vertragsabschluss in zeitlicher Hinsicht jeweils noch entgegenstanden, aufzuklären.

Die Volksanwaltschaft hat die Stadt Wien ersucht, der Beschwerdeführerin nunmehr klar und deutlich mitzuteilen, was die Absichten der Stadt Wien im Hinblick auf das gegenständliche Kaufanbot der Beschwerdeführerin aus dem Jahr 1996 sind, insbesondere, ob die Stadt Wien den betreffenden Kleingarten nun tatsächlich verkaufen will und wie gegebenenfalls die zeitlichen Perspektiven und Bedingungen für die Durchführung des Kaufs aus Sicht der Stadt Wien sind.

## 9.9. Wiener Wohnen

### 9.9.1. Ungereimtheiten beim Verkauf von Öffentlichem Gut

Die Widmung von Öffentlichem Gut für den Gemeingebrauch schließt die gleichzeitige Widmung eines Grundstückes für den Unternehmenszweck der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen aus. Wiener Wohnen ist daher im rechtsgeschäftlichen Verkehr auch nicht zur Schätzung und zum Verkauf von Öffentlichem Gut berechtigt.

**Einzelfall:**

VA W/194-G/08, MPRGIR-V-351/08

N.N. wandte sich an die Volksanwaltschaft und brachte vor, dass die Stadt Wien ein 140 m<sup>2</sup> großes Grundstück an ihren Nachbarn verkauft habe und ihr dadurch den seit jeher über dieses Grundstück verlaufenden Zugang zu Ihrer Liegenschaft und zu Ihrem darauf befindlichen Haus genommen hat. Es bestünde wohl theoretisch noch ein weiterer Zugang zur Liegenschaft der Beschwerdeführerin, dieser wäre aber wegen der Hanglage völlig unpraktikabel. Bis zum Verkauf wäre das betreffende Grundstück im Grundbuch als "Öffentliches Gut bestehend aus Grünflächen und Wegen" eingetragen gewesen. Außerdem wäre der Verkauf des Öffentlichen Gutes zu einem Kaufpreis erfolgt, der ein Zehntel des üblichen Grundstückspreises für Bauland in der betreffenden Gegend betrug. Der gesamte Verkauf sei zweifelhaft, da der Verkauf durch "Wiener Wohnen" getätigt wurde.

#### Öffentliches Gut an Nachbarn verkauft

Die Beschwerdeführerin legte unter anderem den gegenständlichen Kaufvertrag in Kopie vor. Es wurde festgestellt, dass dieser ausschließlich von der Direktorin der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen in Vertretung der Stadt Wien als Verkäufer unterzeichnet worden war. Der Kaufpreis für das 140 m<sup>2</sup> große Grundstück betrug € 10.000,--, was einem Quadratmeterpreis von rund € 71,-- entspricht. Weiters wurde ein Teilungsbescheid und ein Grundbuchsbeschluss betreffend das kaufgegenständliche Grundstück vorgelegt, aus dem hervorging, dass das Grundstück anlässlich des Verkaufs von einer im Eigentum der Stadt Wien (Öffentliches Gut) stehenden Liegenschaft abgeschrieben und einer Liegenschaft des Käufers zugeschrieben worden war. Diese Zuschreibung erfolgte unter gleichzeitiger Genehmigung der Bauplatzeigenschaft nunmehr der gesamten um das kaufgegenständliche Grundstück vergrößerten Liegenschaft des Käufers.

Festgestellt werden musste, dass der kardinale Vorwurf N.N., dass sich die Stadt Wien nämlich beim Verkauf des Grundstücks an den Nachbarn der Beschwerdeführerin über die Interessen an der Nutzung



des Grundstücks als Zugang zu ihrer Liegenschaft hinweggesetzt hat, nicht aufrecht erhalten werden konnte, da die Stadt Wien vor dem Verkauf des Grundstücks an den Nachbarn das Grundstück N.N. zunächst selbst zum Kauf angeboten hat. N.N. hat den Ankauf dieses Grundstückes damals jedoch abgelehnt.

Das Überprüfungsverfahren ergab weiters, dass durch den Verlust der Zugangsmöglichkeit über das verkaufte Grundstück die Bauplatzeigenschaft der Liegenschaft der Beschwerdeführerin nicht verloren gegangen war, weil weiterhin die Möglichkeit gegeben war zur Liegenschaft der N.N. an anderer Stelle zuzufahren bzw. zuzugehen.

Festzuhalten war, dass der Abschluss des Verkaufs der als Öffentliches Gut gewidmeten Liegenschaft durch die Direktorin der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen erfolgte. Das erachtete die Volksanwaltschaft als problematisch.

Gemäß § 2 der "Verordnung des Gemeinderats, mit der ein Statut für die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen erlassen wird", besteht der Zweck der Unternehmung der Stadt Wien - Wiener Wohnen in der "Bereithaltung und Schaffung von einem modernen Standard entsprechenden Mietwohnungen für einkommensschwächere wohnungsbedürftige Personen und Familien". Innerhalb dieser Zweckbestimmung ist das Unternehmen auch für den entsprechenden Ankauf und Verkauf von Liegenschaften zuständig.

**Wiener Wohnen nicht  
verkaufslegitimiert**

§ 11 der "Verordnung des Gemeinderates, mit der ein Statut für die Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" erlassen wird", sieht vor, dass die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen selbstständig vom Bürgermeister, vom zuständigen amtsführenden Stadtrat, vom Direktor und von den nach der Organisation der Unternehmung Stadt Wien – Wiener Wohnen zuständigen leitenden Bediensteten jeweils "innerhalb ihres Aufgabenkreises" nach außen vertreten wird. Aus dieser Bestimmung argumentierte die Stadt Wien, die Legitimation der Direktorin von Wiener Wohnen zum Verkauf des gegenständlichen Grundstücks der Stadt Wien.

Beim verkauften Grundstück handelte es sich allerdings um ein dem Gemeingebrauch gewidmetes Öffentliches Gut, das auf Grund dieser Widmung für die potenzielle Verwirklichung des Unternehmenszwecks von Wiener Wohnen von vornherein ausgeschlossen ist.

Die Gemeinde Wien erklärte in Ihrer ersten Stellungnahme gegenüber der Volksanwaltschaft, dass das Grundstück im Grundbuch als Öffentliches Gut eingetragen war, dass aber die tatsächliche Nutzung durch die Stadt Wien - Wiener Wohnen als Privatrechtsträgerin erfolgt sei. Daher habe auch der Verkauf des Grundstücks ohne zwischenzeitige Eintragung im Grundbuch in einer Einlage der Stadt Wien als Privatrechtsträgerin erfolgen können.

Diese Begründung für den Verkauf von Öffentlichem Gut durch die Direktorin von Wiener Wohnen war für die Volksanwaltschaft nicht nachvollziehbar. Die mit dem Öffentlichem Gut untrennbar verbundene Widmung zum Gemeingebrauch schließt eine ausschließliche Nutzung durch ein bestimmtes Unternehmen zu dessen Zweckverwirklichung wohl aus. Auch die Begründung der Stadt Wien in der letzten der Volksanwaltschaft gegenüber abgegebenen Stellungnahme, dass die Zuordnung des betreffenden Grundstücks zum Vermögen der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen erfolgte, da auch das anliegende Grundstück (eine Wohnhausanlage der Stadt Wien) der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen gehört, war für die Volksanwaltschaft im Hinblick auf die zum Zeitpunkt des Verkaufs außer Streit stehende Widmung als Öffentliches Gut nicht nachvollziehbar.

Gemäß § 90 Wiener Stadtverfassung iVm mit der Geschäftseinteilung des Magistrats der Stadt Wien wäre zum Abschluss des Kaufvertrages nicht die Direktorin des Unternehmens Wiener Wohnen sondern der leitende Bediensteten der Magistratsabteilung 69 zuständig gewesen.

Diesbezüglich musste von der Volksanwaltschaft in der Vorgehensweise der Stadt Wien beim Verkauf des gegenständlichen Grundstückes ein Missstand in der Verwaltung festgestellt werden.

Die Schätzung des Wertes des betreffenden Grundstückes für den Verkauf an den Nachbarn der Beschwerdeführerin erfolgte nach Angabe der Stadt Wien durch die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen selbst auf Basis der dort vorhandenen eigenen Sachverständigenkenntnis. Bereits dieser Umstand stellte sich in Zusammenschau mit dem auffallend niederen Kaufpreis für das gegenständliche Grundstück als befremdlich dar.

**Auffallend niedriger  
Kaufpreis**

Von der Stadt Wien wurde als Argument für die extrem niedrige Preisgestaltung beim Verkauf des Grundstückes ins Treffen geführt, dass diese durch Auflagen für den Käufer in einer Zusatzvereinbarung bedingt wäre. Demnach wäre der Käufer zur Ersatzpflanzung von 3 Bäumen sowie zur Erhaltung dieser Bäume auf Lebenszeit und zur Entfernung von 4 Baumstümpfen verpflichtet worden. Ob das Ausmaß dieser Verpflichtungen des Käufers tatsächlich eine Preisminderung auf etwa ein Zehntel des üblichen Baulandpreises im betreffenden Gebiet rechtfertigen kann ist nach Ansicht der Volksanwaltschaft bereits mehr als zweifelhaft.

Letztlich wurde die betreffende "Zusatzvereinbarung" infolge der diesbezüglichen Urgenz der Volksanwaltschaft von der Stadt Wien vorgelegt. Es musste von der Volksanwaltschaft festgestellt werden, dass sich aus diesem Vertrag überhaupt kein Zusammenhang geschweige denn eine Auflagenverpflichtung für den Verkauf des beschwerdegegenständlichen Grundstückes ableiten lässt. In der betreffenden Vereinbarung erteilt die Stadt Wien-Wiener Wohnen dem Käufer - offensichtlich auf dessen Ansuchen hin – lediglich die Genehmigung, auf

dem der Stadt Wien gehöriges nachbarliches Grundstück Bäume zu pflanzen. Im Gegenzug verpflichtet sich der Käufer, diese auf fremden Grund gepflanzten Bäume zu erhalten und vier Bäumstümpfe zu entfernen. Ein synallagmatischer Bezug zum niedrigen Kaufpreis für das beschwerdegegenständliche Grundstück lässt sich daraus beim besten Willen nicht erschließen. Es war daher von der Volksanwaltschaft auch bezüglich der nicht nachvollziehbaren niedrigen Preisgestaltung für das verkaufte Grundstück ein Missstand in der Verwaltung festzustellen.

Die Stadt Wien wurde von der Volksanwaltschaft ersucht, bei künftigen Transaktionen ähnlicher Art auf die für das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in den Rechtsstaat notwendige Transparenz zu sorgen.

### 9.9.2. Nässeschäden als Folge eines Kanalrückstaus

Die Gemeinde Wien hat als Vermieterin oder Vermieter "alle zu Gebotenen stehenden Mitteln auszuschöpfen", um Mieterinnen und Mieter den bedungenen Gebrauch des Bestandobjektes zu ermöglichen. Hierzu zählen auch Vorsorgemaßnahmen gegen Überschwemmungen. Die Verletzung dieser Sorgfaltspflicht macht ersatzpflichtig.

**Einzelfall:**

VA W/384-G/08, MPRGIR-V460/08

N.N. führte bei der Volksanwaltschaft Beschwerde darüber, dass es in dem von ihm gemieteten und im Eigentum der Gemeinde Wien stehenden Haus in den letzten 12 Jahren bereits fünf Mal zu einer Überschwemmung aufgrund eines Kanalrückstaus gekommen sei. Bei dem jüngsten Wasseraustritt sei der Keller bis zu 93 cm unter Wasser gestanden. Der Schaden habe € 11.500,-- betragen.

Um einen weiteren Überlauf zu verhindern, habe N.N. eine Rückstauklappe einbauen lassen. Dadurch seien ihm zusätzliche Kosten in der Höhe von € 1.500,-- entstanden. Er habe sich bereits an Wiener Wohnen gewandt, doch habe man ihm dort mitgeteilt, dass eine Kostenübernahme durch den Vermieter nicht in Betracht komme.

Befasst mit dem Vorbringen räumte die Gemeinde Wien ein, dass es in den letzten Jahren im Bereich der beschwerdegegenständlichen Wohnhausanlage wiederholt zu Wassereintritten in die Kellergeschoße kam. Die Ursache sei mehrschichtig: Zum einen sei der Kanal in der Laxenburgerstraße vermutlich schon so ausgelastet, dass er zusätzliche Wassermengen nicht mehr aufnehmen könne.

**Kanal überlastet**

Hinzu komme, dass sich aufgrund der zahlreichen Kanalanschlüsse entlang der Laxenburgerstraße in den letzten Jahrzehnten das Kanalsystem als nicht mehr ausreichend dimensioniert erweise.

Wiener Wohnen habe bereits eine Reihe von Verbesserungsmaßnahmen, wie die Sicherung der Putzöffnungen mit druckfesten Putzdeckeln und Abänderung der Bodenläufe mit einer Rückstausicherung, gesetzt. Diese Verbesserungsmaßnahmen erweisen sich auch als wirksam. Bei dem Schadenereignis habe es sich jedoch um ein Unwetter gehandelt, bei dem innerhalb kurzer Zeit 4 % der Jahresniederschlagsmenge abgeleitet werden mussten. Zwar stellte sich auch an diesem Tag heraus, dass die gesicherten Bereiche dicht waren, jedoch kam das Wasser aus vielen Bereichen des Kellerbodens. Ursache dürfte vermutlich das schadhafte Kanalsystem sowie ein hoher Stand des Grundwasserspiegels sein. Weiters musste in einigen Bereichen eine Unterspülung des Kanals im Kellerbereich festgestellt werden.

Was den Kostenersatz für den Einbau der Rückstauklappe betreffe, wird festgehalten, dass diese Rückstauklappe auf ausdrücklichen Wunsch des Mieters eingebaut wurde. Ein gesetzlicher Ablöseanspruch könne erst bei Auflösung des Bestandverhältnisses geltend gemacht werden.

**Kein Kostenersatz für Rückstauklappe?**

Wiener Wohnen anerkenne jedoch die technischen Verbesserungsmaßnahmen und erkläre sich bereit gegen Vorlage der Rechnung die Kosten für die Rückstauklappe zu übernehmen.

Die Volksanwaltschaft erblickt hierin kein Entgegenkommen, sondern sieht in der Übernahme der Kosten vielmehr eine Verpflichtung, die Vermieter aus § 1096 ABGB trifft.

Bezüglich des entstandenen Schadens an dem Mobiliar hielt es die Volksanwaltschaft für gerechtfertigt, dem Beschwerdeführer ein außergerichtliches Angebot, welches sich auch als Prozesskostenablöse versteht, zu unterbreiten. Dies im Hinblick darauf, dass nach den Bestimmungen der Wiener Bauordnung rückstauendes Wasser vom Hauptkanal in den Hauskanal vom Hauseigentümer zu sichern ist. War die Auslastung des Kanals und eine dadurch bedingte Rückstauung des Wassers Ursache für den Schadenseintritt, so ist es Sache des Vermieters, zu behaupten und zu beweisen, dass er alles Zumutbare unternommen hat, um einen solchen Schaden abzuwehren (OGH MietSlg 45.160).

In diesem Zusammenhang war auch zu bedenken gegeben, dass das Bestandsobjekt, den Schilderungen des Beschwerdeführers zufolge, bereits mehrfach wegen Kanalrückstaus überschwemmt wurde.

Diese Anregung griff die Gemeinde Wien letztendlich auf und unterbreitete N.N. ein Angebot einer Abschlagszahlung, welches ihm das im Zusammenhang mit dem Überflutungsereignis erlittene Ungemach abgelten sollte.

**Zusätzliches Angebot zur Schadensablöse**

Darüber hinaus stellte die Gemeinde Wien in Aussicht, dass noch im ersten Halbjahr 2009 ein zusätzlicher Wasserlauf im gegenständlichen Bereich errichtet werden soll, der in den unterhalb liegenden Schacht der Magistratsabteilung 30 in der Laxenburgerstraße einmünden sollte. Dadurch werde die Kapazität der Straßenentwässerung vor Ort erhöht. Auf diesem Weg könne daher eine zusätzliche Verbesserung des abzuleitenden Wassers bei Starkregenereignissen erreicht werden.

### 9.9.3. Überhöhte Betriebskostenabrechnung

Unterbliebene Korrektur führte zur Vorschreibung überhöhter Müllabfuhrgebühren.

**Einzelfall:**

VA-W-G/0103-B/1/2009, MPRGIR-V-413/09

N. N. führte aus, dass den Mietern auch jene Kosten für die Müllabfuhr angelastet werden, welche von einem sich im Haus befindlichen Unternehmen, der X-GmbH, zu tragen wären.

**Verrechnung überhöhter Müllabfuhrkosten**

Das daraufhin von der Volksanwaltschaft eingeleitete Prüfverfahren ergab, dass den Mietern tatsächlich die Bezahlung zu hoher Betriebskosten (Müllabfuhrgebühren) in Rechnung gestellt wurde. Grund dafür war eine im neuen EDV-System nicht erfolgte Korrektur der anteiligen Gebührevorschreibungen für die X-GmbH.

Wiener Wohnen informierte N.N. in der Folge in einem persönlichen Gespräch über die Umstellung des EDV-Systems. Auch wurde eine künftige fehlerfreie Verrechnung zugesagt. Es wurde weiters vereinbart, die von N.N. zu viel bezahlten Betriebskosten im Zuge der nächsten Betriebskostenabrechnung rückzuerstatten.

**Rückerstattung im Zuge der nächsten Betriebskostenabrechnung**

### 9.9.4. 2.580 Euro Miete für einen Garagenplatz?

Defizite bei der Verwaltung von Stellplätzen – sei als Folge der Verwendung missverständlicher Formulare, fehlgerichteter Mahnschreiben oder der unterlassenen Einbringung von Rückständen – sollten nicht zulasten des Bürgers gehen.

**Einzelfall:**

VA-W-G/0110-B/1/2009, MPRGIR-V-412/09

N.N. war von 1989 bis 2006 Mieterin einer Gemeindewohnung in 1030 Wien. Im Jahr 2000 hat N.N. zu dieser Wohnung einen Garagenplatz von Wiener Wohnen gemietet. Der Stellplatz liegt in der Tiefgarage der Wohnhausanlage.

**Garage später gemietet**

Die Garage ist sowohl durch die Wohnanlage wie durch ein Garagentor betretbar. Das Garagentor lässt sich nur mit einem eigenen Schlüssel öffnen. Jeder, der einen Haustorschlüssel hat, kann zwar vom Haus in die Garage gelangen. Wer hingegen nur den Schlüssel zur Garage hat, dem bleibt der Zutritt zur Wohnhausanlage verwehrt.

N.N. verfügte über mehrere Haustor- und zwei Garagenschlüssel.

Im Frühjahr 2006 übersiedelte N.N. in eine kleinere Wohnung in der Johnstraße im 15. Wiener Gemeindebezirk. Das Bestandverhältnis für die Gemeindewohnung in 1030 sollte (daher) beendet werden. N.N. sprach zu diesem Zweck bei Wiener Wohnen vor. Sie teilte dort - ihren Angaben zufolge - dem zuständigen Sachbearbeiter mit, dass sie die Wohnung und den Garagenplatz per 30.4.2006 kündigen wolle.

**Übersiedlung in anderen Bezirk**

N.N. wurde daraufhin die einvernehmliche Beendigung des Bestandverhältnisses angeboten. Das vereinbarte Ende des Mietvertrages über die Wohnung wurde auch schriftlich festgehalten. Auf diesem Formblatt findet sich neben der aktuellen Telefonnummer, unter der die Beschwerdeführerin auch tagsüber erreichbar ist, auch ihre gegenwärtige Wohnanschrift. Das Formblatt ist von beiden Vertragsteilen unterfertigt. Zu Punkt 4 heißt es: "Garage/PKW-Abstellplatz gemietet: Nein".

**Mietvertrag aufgelöst**

Die Wohnung wurde zum vereinbarten Zeitpunkt übergeben. Neben den Wohnungs- und Hausschlüsseln wurden auch die Garagenschlüssel übergeben. Dies wurde N.N. auch schriftlich bestätigt. Belegen konnte dies N.N. allerdings nicht. Die Bestätigung sei nämlich ebenso wie der Mietvertrag und andere Unterlagen über das Bestandverhältnis im Zuge der Übersiedlung in Verlust geraten.

Die Wohnung im 15. Bezirk verfügt über keinen Garagenplatz. N.N. konnte aber in Erfahrung bringen, dass unweit ihrer Wohnung, in der Sturzgasse, Stellflächen von Wiener Wohnen vermietet werden. Sie bewarb sich um einen solchen Garagenplatz, der ihr im Frühjahr 2009 zugewiesen wurde. Am 12.5.2009 schloss N.N. mit Wiener Wohnen den Mietvertrag ab. Der monatlich zu entrichtende Bestandzins für den Garagenplatz beträgt € 48,48.

**Neuen Garagenplatz angemietet**

Am 19.5.2009 erhielt N.N. von Wiener Wohnen eine Vorschreibung in der Höhe von € 73,13, zahlbar bis 1.6.2009. Als Zahlungsgrund wird angeführt: "Parkplatz/Garage in 1030, für die Zeit von 1. Juni 2009 bis 30. Juni 2009". Die Beschwerdeführerin ging zunächst von einem Versehen aus. Auf telefonischer Rückfrage hin wurde ihr aber von Wiener Wohnen mitgeteilt, dass sie ihren Garagenplatz im 3. Bezirk nie aufgekündigt habe und gegenwärtig ein Betrag von ca. € 2.600,-- offen sei.

**Nach 3 Jahren Zahlungsaufforderung**

Befasst mit dem Vorbringen bestätigte Wiener Wohnen, dass das Bestandverhältnis der Wohnung in 1030 einvernehmlich gelöst wurde. Aus dem Schriftstück hierüber gehe aber lediglich die Beendigung des Bestandverhältnisses für die Wohnung hervor, sodass davon ausgegangen werde, dass N.N. ihren Garagenplatz nicht aufkündigen wollte. Im Jänner 2007 und im März 2007 seien Zahlungserinnerungen an N.N. ergangen, allerdings an die "alte" Adresse. Hiezu heißt es in dem vorliegenden Bericht:

**Schlampereien bei Verwaltung**

"Im April 2007 wurde der Garagenplatz systembedingt auf Mahnstufe 3 umgestellt, sodass ab diesem Zeitpunkt keine automatischen Mahnungen mehr erstellt wurden. Damals ist der Rückstand (€ 702,88) noch nicht so hoch gewesen und hat somit bei der Bearbeitung der Rückstandslisten nicht oberste Priorität gehabt". Aufgrund des mittlerweile angefallenen Rückstandes (€ 2.587,44 für die Monate Juni 2006 bis Juni 2009) sei mit N.N. Kontakt aufgenommen worden.

**Offene Forderungen schubladiert**

Wiener Wohnen geht davon aus, dass, wenn N.N. damals den Garagenplatz gekündigt hätte, ihr dies auch schriftlich bestätigt worden wäre. Im Übrigen können Garagenplätze auch von Dritten genutzt werden. Um den Fall abzuschließen, bietet Wiener Wohnen an, sich mit Zahlung der Hälfte des angefallenen Rückstandes zu begnügen.

**Nutzung ohne Schlüssel?**

N.N. war damit nicht einverstanden. Sie hielt entgegen, dass eine Fremdnutzung des Garagenplatzes schon deshalb nicht möglich sei, da sie den Schlüssel retourniert habe. Dass auch der Mietvertrag über den Garagenplatz auslaufen solle, sei am 23.2.2006 vereinbart worden. Lediglich vorsorglich habe sie am 26.5.2009 eine schriftliche Kündigung ausgesprochen.

Aus Sicht der Volksanwaltschaft ist zu alledem festzuhalten:

Ob und wann das Bestandverhältnis für den Garagenplatz in 1030 beendet wurde, kann nicht genau gesagt werden.

Für eine Beendigung des Bestandverhältnisses spricht jedenfalls, dass der/die Garagenschlüssel retourniert wurde(n), was aktenkundig sein sollte. Anders als die Gemeinde Wien meint, steht der Inhalt des Punktes 4 des mit 23.2.2006 datierten Formblattes ("Garage/PKW-Abstellplatz gemietet: NEIN") der Behauptung der Beschwerdeführerin, der Mietvertrag über Wohnung und Garage seien zeitgleich beendet worden, nicht notwendig entgegen. Es ist nämlich nicht zwingend, auf den Zeitpunkt der Unterfertigung des Formblattes abzustellen. Ebenso gut ließe sich argumentieren, dass maßgeblich der Zeitpunkt der Beendigung des Bestandverhältnisses der Wohnung ist.

**Formular missverständlich**

Doch selbst wenn man davon ausgeht, dass das Vertragsverhältnis im Februar 2006 nicht beendet wurde, so hätte ein zeitgerechtes Mahnschreiben an die - Wiener Wohnen bekannte - aktuelle Wohnanschrift von N.N. ein allenfalls bestehendes "Missverständnis" rasch aufgeklärt und einen Rückstand nicht in dieser Höhe anfallen lassen. Das Bestandverhältnis wäre dann zum ehest möglichen Zeitpunkt beendet worden. N.N. müsste sich auch nicht vorhalten lassen, sie selbst gebe durch die am 26. Mai 2009 ausgesprochene schriftliche Kündigung zu verstehen, dass sie von einem aufrechten Bestandverhältnis ausgehe.

**Defizite im Mahnwesen**

Was den angelaufenen Rückstand betrifft, bleibt letztlich zu hinterfragen, weshalb nicht bereits wesentlich früher Schritte zur Einbringung gesetzt wurden.

Vor dem Hintergrund dieser Ausführungen nahm es die Volksanwaltschaft mit Zustimmung zur Kenntnis, dass Wiener Wohnen nach nochmaliger Befassung mit der Angelegenheit mitteilte, von weiteren Schritten einer Einbringung Abstand zu nehmen und die Forderung abzuschreiben.

**Wiener Wohnen lenkt ein**

### **9.9.5. Kein Wohnungswechsel trotz wichtiger gesundheitlicher Gründe – Wiener Wohnen**

Entsprechend den Vergaberichtlinien von Wiener Wohnen kann ein "Wohnungswechsel-Ortswechsel" vorgenommen werden, wenn wichtige gesundheitliche Gründe vorliegen, die mittels Facharztattest nachgewiesen werden.

**Einzelfall:**

VA-W-G/0070-B/1/2009, MPRGIR-V-299/09

N.N brachte vor, Mieterin einer Gemeindewohnung zu sein, welche an einer stark befahrenen Straße liegt. Dadurch sei sie einer hohen Ab-

**Ärztliches Attest nicht berücksichtigt**



gas- und Staubbelastung ausgesetzt. Die Beschwerdeführerin leide seit vier Jahren an Atemproblemen, allergischem Asthma und einer Hyperreagibilität auf Rauch und Staub. Bereits im Jänner 2007 beantragte sie bei Wiener Wohnen einen Wohnungswechsel, welcher jedoch in für sie nicht nachvollziehbarer Weise verweigert wurde. Das beigelegte fachärztliche Attest sei nicht ausreichend berücksichtigt worden.

Nach Einholung einer Stellungnahme von Wiener Wohnen konnte von der Volksanwaltschaft festgestellt werden, dass im Rahmen des Vergabeverfahrens unberücksichtigt blieb, dass das fachärztliche Attest zugleich ein Lungenfachärztliches Gutachten darstellte, welches – entgegen der Meinung von Wiener Wohnen – N.N. nicht nur eine Allergie, sondern ein allergisches Asthma bronchiale attestierte. Weiters wurde ein Wechsel in eine Wohnung mit geringerer Staubbelastung empfohlen.

In der Folge wurde der Volksanwaltschaft nach nochmaliger eingehender Prüfung des Aktes von Wiener Wohnen mitgeteilt, dass entsprechend den Vergaberichtlinien eine Vormerkung für einen "Wohnungswechsel-Ortswechsel" möglich wäre. N.N. wurde ersucht, sich mit Wiener Wohnen unter Vorlage eines aktuellen Facharztattests in Verbindung zu setzen.

**Vormerkung für Wohnungswechsel von Wiener Wohnen vorgenommen**



## Impressum

Herausgeber: Volksanwaltschaft  
1015 Wien, Singerstraße 17  
Tel. +43 (0)1 51505-0  
<http://www.volksanwaltschaft.gv.at>

Redaktion und Grafik: Volksanwaltschaft  
Herausgegeben: Wien, im April 2010

