Christian Müller

Eine fast wahre Geschichte

Stell dir vor, ein von dir betreuter, offensichtlich verängstigter Asylbewerber gibt dir mit zittriger Hand und dich um Hilfe bittend ein zwei Seiten umfassendes Schreiben der Stadt L., und du sagst ihm deine Hilfe zu, obwohl du beim erstmaligen Durchlesen des Schreibens nur Bahnhof verstehst.

Stell dir vor, dass du auch nach vierstündiger intensiver Beschäftigung mit dem Inhalt des Schreibens immer noch nicht Bescheid weißt, worum es geht und das, obwohl du Jurist bist und das Schreiben mit der Überschrift „ Bescheid" versehen ist.

Stell dir vor, am Ende des unverständlichen Schreibens der Stadt L. steht folgende Rechtsbehelfsbelehrung:

„Gegen diesen Bescheid kann innerhalb eines Monats nach Bekanntgabe Widerspruch erhoben werden. Der Widerspruch ist schriftlich oder zur Niederschrift bei der Stadt L. im Bürgerhaus in der Bürgerallee 1a einzulegen."

Stell dir vor, dass nach einem renommierten juristischen Kommentar die Möglichkeit der Einlegung eines Widerspruchs und der Klageerhebung „zur Niederschrift" der Rechtsschutzerleichterung dient.

Stell dir vor, du begibst dich ins Bürgerhaus, um den Widerspruch „zur Niederschrift" einzulegen und dort weist man dich darauf hin, dass du in die Amtsschimmelgasse gehen musst, weil nur dort ein Widerspruch „zur Niederschrift" gegen einen Leistungsbescheid nach dem Asylbewerberleistungsgesetz eingelegt werden könne.

Stell dir vor, dass du mit deinem Einwand, nach der Rechtsbehelfsbelehrung könne der Widerspruch in der Bürgerallee 1a eingelegt werden, kein Gehör findest und weggeschickt wirst.

Stell dir vor, in der Amtsschimmelgasse angekommen, weist man dich ab und darauf hin, dass „Besuche" nur nach vorheriger telefonischer Vereinbarung erfolgen könnten.

Stell dir vor, zu Hause angekommen, entdeckst du auf dem Bescheid der Stadt L. den Hinweis, dass man sich für die Vergabe von Besuchsterminen an den Telefongesprächsvermittlungsservice wenden könne.

Stell dir vor nach 4 Tagen endlosen Warteschleifen und 1000 mal von „Für Elise" untermaltem, piepsig gehauchten „Bitte warten Sie, Sie werden gleich bedient" bist du so bedient, dass du schon auflegen willst, dass du aber im letzten Moment davon abgehalten wirst, weil sich endlich eine andere Stimme meldet.

Stell dir vor, die nicht von Musik untermalte Anrufbeantworterstimme sagt:

„Telefongesprächsvermittlungsstelle, Was können wir für Sie tun? Möchten Sie mit einer bestimmten Sachbearbeiterin oder einem bestimmten Sachbearbeiter sprechen, dann wählen Sie die 1. Wenn sie nicht wissen, mit wem Sie sprechen möchten, dann wählen Sie die 2."

DOI: 10.5771/0023-4834-2017-1-130

https://doi.org/10.5771/0023-4834-2017-1-130
Generiert durch IP '3.137.212.71', am 10.10.2024, 20:18:03.
Das Erstellen und Weitergeben von Kopien dieses PDFs ist nicht zulässig.

Stell dir vor, du weißt nicht, welcher Sachbearbeiter oder welche Sachbearbeiterin für dein Anliegen, den Widerspruch „zur Niederschrift“ einzulegen, zuständig ist und du drückst die Taste 2.

Stell dir vor, nach nur zwei Stunden Musikbeschallung und gelegentlichem „bitte haben Sie etwas Geduld“ meldet sich zur Abwechslung diesmal eine männliche Anrufbeantworterstimme, weil die Kundenzufriedenheitserhöhungsqualitätsmanagementgruppe auf einer viertägigen Fortbildungsveranstaltung zur Kundenorientierung zu der Erkenntnis gelangt ist, dass die Warteschleifen für die Kunden durch mehr musikalische Abwechslung und dadurch verschönert werden können, dass gelegentlich eine beruhigende, tiefe männliche Stimme zu hören ist.

Stell dir vor, die beruhigende, tiefe männliche Stimme fordert dich auf, laut und deutlich deinen Nach- und Vornamen zu sagen.

Stell dir vor, du tust, was dir die männliche Anrufbeantworterstimme gesagt hat und erhältst nach schon zwei Tagen Wartezeit die ersehnte Telefonnummer von Frau Todt (mit dt), der Sachbearbeiterin, bei der du den Widerspruch „zur Niederschrift“ einlegen kannst.

- „Endlich“ denkst du – Aber:

Stell dir vor, du wählst die Telefonnummer von Frau Todt (mit dt) und --Warteschleifen, „Für Elise“, manchmal pikanterweise auch der Trauermarsch von Chopin – Abwechslung muss sein – und nach weiteren 10 Tagen meldet sich eine Frau Harz – du überlegst kurz, ob sie mit Peter Hartz verwandt ist – , und sagt dir, Frau Todt (mit dt) sei leider tot ohne dt und du könnest die Telefonnummer der nun für dich zuständigen Fachkraft oder Fachkräftin – so viel correctness muss sein –über den Telefongesprächsvermittlungsservice erfragen – telefonisch versteht sich.

Stell dir vor, du wachst schweißüberströmt, laut „Hilfe“ schreiend auf und stellst, nachdem du den auf dem Nachtschrank liegenden Telefonhörer, aus dem eine von Musik begleitete Stimme säuselt: „Bitte legen Sie nicht auf, Sie werden gleich bedient“ aufgelegt hast, fest, dass die Widerspruchsfrist abgelaufen ist.

So viel „Stell dir vor“ sprengt vielleicht deine Vorstellungskraft, aber: stell dir vor: --- dieser Alptraum und die Realität sind Zwillinge, wenn auch zweieiige.

Nachtrag:

Und nun stell dir bitte einmal das Unvorstellbare vor: auch bei Gericht gibt es einen Telefongesprächsvermittlungsservice.

- Unvorstellbar, aber wahr: Die Frist für die Einreichung einer Klage in Asylverfahren beträgt in manchen Fällen nur eine Woche. Die Klage kann aber (zur Rechtschutzerleichterung), Gott sei`s gedankt (oder säkular formuliert: der weise Gesetzgeber sei gepriesen) auch „zur Niederschrift“ eingelegt werden.

https://doi.org/10.5771/0023-4834-2017-1-130
Generiert durch IP '3.137.212.71', am 10.10.2024, 20:18:03.
Das Erstellen und Weitergeben von Kopien dieses PDFs ist nicht zulässig.