

Verwaltung

»Im Dickicht der städtischen Schreibtische«

Vor zwölf Wochen erhielt ich einen Brief von der Stadt Reutlingen (Schreibtisch A), dass ich 1,79 Euro/Monat weniger Grundsteuer zahlen müsse – was habe ich mich gefreut! Dieser Brief war mit dem fett gedruckten Hinweis versehen, dass aufgrund der Lastschriftermächtigung der geänderte Betrag automatisch abgebucht werde.

Schon einen Tage später erhalte ich am selben Tag zwei Briefe – einmal von Schreibtisch B und einmal von Schreibtisch C: von Schreibtisch B die Aufschlüsselung der neuen Beträge und wieder dem fett gedruckten Hinweis: »Entsprechend ... werden die fälligen Beträge abgebucht.« Von Schreibtisch C im Prinzip den gleichen Textinhalt, allerdings anders formuliert. Jedoch mit der unauffälligen, nichtssagenden, aber schwerwiegenden Änderung einer geringfügig anderen Buchungsnummer.

Der erfahrene Steuerzahler weiß natürlich sofort auch ohne besonderen Hinweis, dass damit die gegebene Lastschrifterlaubnis hinfällig ist. Der dumme Steuerschuldner (ich) verlässt sich auf das Fettgedruckte und sieht keinen Handlungsbedarf. Mit fatalen Folgen: Nach Verstreichen des Fälligkeitstermins erhalte ich von Schreibtisch D eine Mahnung einschließlich Gebühr und Säumniszuschlag. Daraufhin frage ich, keiner Schuld bewusst, bei Schreibtisch E – Schreibtisch D war nicht da – nach dem Grund der Mahnung, da doch die Steuer abgebucht wird! »Jetzt nicht mehr«, antwortet eine freundliche Stimme am Telefon, »da wurde wohl die Buchungsnummer geändert!«

Also habe ich die säumige Steuer (ohne Mahngebühr) umgehend überwiesen und eine neue Einzugsermächtigung erteilt. Wenige Tage später kommt, diesmal von Schreibtisch F, die schriftliche Benachrichtigung, dass die fehlende Mahn- und Säumnisgebühr jetzt per Lastschrift eingezogen wird.

Ein deutlich formuliertes Schreiben meinerseits an die Schreibtische A bis F ist die Folge. Jetzt schaltet sich Schreibtisch G ein, offensichtlich der Einzige mit Hirn. Per kostenloser Mail werde ich informiert, dass die Mahn- und Säumnisgebühr wegen der vorangegangenen Irreführung ausnahmsweise erlassen wird. Falls ich das Geld nicht über meine Bank rückbuchen lasse, wollte mir Schreibtisch G den Betrag dann rücküberweisen.

Folglich habe ich mir bei meiner Bank die sieben Euro zurückgeholt. Soweit so gut. Jetzt schreibt mir Schreibtisch H vom Forderungsmanagement der Stadt Reutlingen, dass ich die Kosten der Rückbuchungsaktion in Höhe von drei Euro zu erstatten hätte, das erteilte Lastschriftmandat gelöscht worden sei und ich eine komplett neue Lastschriftermächtigung an die Stadtkasse schicken solle. Der »Gesamtrückstand« würde dann abgebucht. Was Schreibtisch H unter »Gesamtrückstand« versteht, bleibt im Dickicht der städtischen Schreibtische allerdings ein Geheimnis. Ich kann es mir denken!

Und augenscheinlich hat Schreibtisch H vom Kollegen G oder den Schreibtischen A bis F noch nie was gehört.

Viele städtische Angestellte auf der Jagd nach vier Euro Mahngebühr, drei Euro Säumniszuschlag und drei Euro Rückforderungskosten, ohne eigenes Schuldbewusstsein (außer Schreibtisch G) ... ja geht's denn noch? Ich hoffe nur, dass unser Alphabet lang genug ist, um die weiteren Stationen dieser Posse zu dokumentieren. Offensichtlich gibt es zu viele städtische Schreibtische, die nichts voneinander wissen – oder wissen wollen.

Zu dieser Papierschlacht fällt mir viel ein, aber wohl nur ein Spruch davon ist druckreif:
»Herr, vergib' ihnen, denn sie wissen nicht, was sie tun!«

Gerhard Lamparter, Reutlingen

DAS KÖNNTE SIE AUCH INTERESSIEREN