

Der Verfügungseifer des Kassenleiters - "Kuenz in Bünze" im 21. Jahrhundert

Ces Kaiser wollte in den 1970-ern doch nur eine eigene Telefonrechnung, als er bei Freunden in den Ferien weilte - nach dem 12. Weiterverbundenwerden bei der damaligen PTT faselte er schliesslich nur noch entnervt vom "Telefon im Knopfloch". In der Telekom-Branche hat die Liberalisierung inzwischen immerhin den Kunden zum König gemacht. Auch wenn die Callcenters selten über kompetente "Agents" verfügen, wie TelefonistInnen neudeutsch heissen - das ist noch lange nichts gegen das, was einem freischaffenden Webpublisher widerfahren ist. Und das 2003, nicht 1970. Die Chronologie eines Ganges durch die Instanzen.

von Andi Jacomet

Alles begann so erfreulich: Auf Anraten seines Treuhänders meldete sich ein Berner Webpublisher und Internettrainer - nennen wir ihn A - im Jahre 2002 bei der Ausgleichskasse der Stadt Bern als selbständig Erwerbender an. A versteht wenig bis nichts von Finanzen, Sozialversicherungen und Steuererklärungen - und dergestalt weltliche Vorgänge sind auch nicht sein Ding. Er macht lieber nächtelang Websites für Kleinkunden, erteilt denen, die das noch nötig haben, Internet-Recherchekurse und bringt den Leuten bei, wie sie schöne Websites herstellen können. Mit dem Administrativen betraut er Treuhänder P. Und der sagte A, er solle all seinen Kunden mitteilen, sie mögen ihm doch bitte die Honorare abzugsfrei überweisen; dazu müsse lediglich nachgewiesen werden, dass die AHV-Beiträge später ordnungsgemäss abgezogen werden.

A erhielt bald darauf die ersten Rechnungen für seine AHV-Beiträge, die auf seinem Verdienst aus seiner selbständigen Erwerbstätigkeit stammen. Gewissenhaft, wie A ist, bezahlte er diese stets pünktlich, auch wenn er sich stirnrunzelnd dachte: "Dieses Geld seh ich eh nie wieder - aber meine Grosseltern sollen sich damit noch ein paar nette Kreuzfahrten leisten."

As Kunden bezahlten ebenso pünktlich. Einer wollte mal den Nachweis haben, dass die AHV abgezogen wird. A sandte eine Kopie der Abrechnung ein - das genügte. A sah, dass seine Bude lief - und fand das formidabel.

Doch dann tauchte am Horizont der Amtsschimmel auf. A hörte das Wiehern schon von weitem, denn aus seiner 50%-Anstellung beim Kanton wusste er: Beim Staate Bern arbeiten Leute (die meisten schon recht lange), die einem das Leben recht schwer machen können. Das war mitunter der Grund, warum er dort nur die Hälfte seiner Erwerbszeit verbringen wollte. Was er in Eigenregie in einer Woche durchführen kann, dauert im öffentlichen Dienst mindestens 3 Arbeitsgruppen, 2 Subgruppen und 15 Ausgabebewilligungen lang. Das kann zwar spannend sein, aber auch recht bemühend. Meistens liegt es aber am Kästchen-Denken und an der mangelnden Flexibilität der Betroffenen. Und nun sollte es A auch im Rahmen seines selbständig erworbenen Einkommens mit dieser Spezies zu tun bekommen. Seine Nackenhaare begannen sich zu sträuben.

Für einen Internetkurs am Institut M der Uni Bern stellte er im Herbst 2002 Rechnung und legte einen Einzahlungsschein auf sein Geschäftskonto bei. Treuhänder P hatte ihm nämlich geraten, alle Finanzen aus dem selbständigen Teil seines Einkommens auf einem separaten Konto abzurechnen. As fand es toll, ein frischgeborenes KMU unterstützen zu können, und erledigte innert 48 Stunden alles nötige, damit A bequem mit einem Telebanking-Login auf all seine Konten Zugriff hatte.

Weniger Freude am Jungunternehmer hatte die Uni Bern. Sie zog vom Betrag flugs und kommentarlos die AHV ab und überwies den Betrag auf As Privatkonto. Schliesslich hat man das schon immer so gemacht - A arbeitete einst als Festangestellter für die Uni. Nun gut, dachte sich A: "Ich blicke ja auch nicht bei allem durch - kann passieren." Er bestellte der Sekretärin des Institutes M, die solche Dinge schon lange tut, sie möge doch mal schauen, was da schief gelaufen sei. "Du musst der Uni-Verwaltungsdirektion eine AHV-Abrechnung senden, als Beweis, dass Du die AHV selbst ordnungsgemäss abziehst!" - Kein Problem, das musste A ja andernorts auch.

Dann eine lange Sendepause. Der Winter zog ins Land - ein schöner Winter mit viel Schnee. Auf den Pisten vergass A die Geschichte und dachte sich, den Differenzbetrag habe die Uni längst auf sein Konto überwiesen. Treuhänder P riet ihm noch, den vollen Betrag danach auf sein Geschäftskonto zu überweisen, damit alles ordnungsgemäss sei. Braucht etwas Zeit, ist aber im Zeitalter von Telebanking problemlos.

Doch als der Winter vorbei war, blühten nicht nur die Maiglöckchen, sondern auch As Neugier. Eine Nachfrage ergab, dass A die genannten Unterlagen der Uni-Finanzverwaltung nochmals einzusenden habe, was er - nun bereits leicht säuerlich - tat. Herr Y von der Abteilung "Rechnungswesen und Einkauf, Personaladministration Drittmittel Uni Bern" schrieb ein Mail an die Sekretärin des Institutes M. Darin stand: A solle nun doch bitte auch noch ein Gesuch um Rückerstattung schreiben - sprich: noch mehr Zeit mit diesem an sich einfachen Problem verbringen. Nur so liesse sich die fälschlich abgezogene AHV wieder zurückzahlen. A rief Herrn Y an und legte ihm dar, das sei doch nun gar viel Aufwand für so einen einfachen Fall - Herr H sagte schliesslich, er wolle den Fall mündlich der "Ausgleichskasse des Kantons Bern, Zweigstelle Staatspersonal", schildern.

Psst, nur in Klammern bemerkt: Der Anruf bei Herrn Y lieferte schon ein famoses Müsterchen, wie bei solchen Amtsstellen gearbeitet wird. A rief kurz vor Mittag an. Die Sekretärin hielt mehr schlecht als recht ihre Hand auf die Muschel und im Hintergrund war deutlich ihre Stimme zu hören: "Du, bisch du da?" - "Weiss nid, wär isches de?" - "Weiss o nid, e Herr A oder so, wäge AHV öppis." - "Ja was... ja gimmer ne haut mau." Eine wahrhaft flammende Motivation brauste A aus dem Hörer entgegen - wen wundert's, dass A da bereits leicht genervt war.

An sich erwartete A nun endgültig die Annullation des AHV-Abzuges und die Überweisung des Differenzbetrags. Doch weit gefehlt: Ein eingeschriebener Brief wartete eines heissen Frühlommertages auf der Post auf ihn. Solcherlei macht neugierig - aber an diesem heissen Tag hatte A eigentlich weder Zeit noch Lust, auf die Post zu gehen. Eine neue EC-Karte? Bestellte Software? - Nein: Ohnehin schon gestresst und schäumend vor Ärger hielt A eine "Kassenverfügung" in der Hand - was das auch immer ist - unterschrieben von einem Herrn K, "Kassenleiter Ausgleichskasse des Kantons Bern, Zweigstelle Staatspersonal". Mit Kopie an die Verwaltungsdirektion der Uni Bern wurde A in der Sprache, die den Amtsschimmeln angeboren

ist, beschieden: Weil sich A geweigert hätte, einen schriftlichen Antrag einzureichen, werde ihm hiermit eine Verfügung zugestellt, gegen die "beide Seiten innert 30 Tagen schriftlich Beschwerde führen" können. Mit dem sichten des Falls, dem Brief und dem Begleitschreiben hatte Herr K wohl etwa eine Stunde verbracht.

Die Bürokratie würde also kein Ende nehmen: A müsste zum dritten Mal Unterlagen zusammentragen und eine Beschwerde verfassen. Dem Schreiben des Herrn K lag ein Urteil des EVG vom 16.12.1994 i.Sa. C.S. bei (Abgrenzung selbständige/unselbständige Erwerbstätigkeit, Kurse an der Migros-Klubschule). Dieser Fall entspricht in etwa As Fall, und es wurde damals gegen den Beschwerdeführer C.S. entschieden.

Aus unerfindlichen Gründen, denn A ist nach wie vor nicht klar, warum es so eine grosse Rolle spielen soll, wann und wo die AHV abgezogen wird. Angesichts des inszenierten Theaters vermutet A aber, dass der Uni Bern bzw. dem Kanton von irgend einer Organisation mindestens ein Orden verliehen, wenn nicht ein namhafter Geldbetrag überwiesen wird, wenn sie sich als professionelle AHV-Abrechnerin profiliert. Treuhänder P sieht auch keinen Grund, warum der AHV-Abzug, den A ja ohnehin macht, bei der Uni erfolgen soll, und nicht bei der für A als selbständig Erwerbender zuständigen Ausgleichskasse. Eigentlich also ein Wunder, dass der "Kassenleiter Ausgleichskasse des Kantons Bern, Zweigstelle Staatspersonal" nicht uniformierte AHV-Eintreiber ausschwärmen lässt, um all die bösen Kriminellen, die selber mit ihrer Ausgleichskasse abrechnen wollen, zu zwingen, die Beträge durch den Kanton zum Abzug zu bringen.

A war nun wirklich sauer. Eigentlich dachte er, alles sei in bester Ordnung. Doch er wurde über Nacht zu einem Spielball der Bürokraten, und das gefiel ihm, der seine Kunden immer zuvorkommend und höflich zu behandeln versucht, nicht. Denn den selben Perfektionismus, den er seinen Mitmenschen bietet, erwartet er auch von diesen. Höflichkeit und Feingefühl wurde A wie vielen seiner Mitmenschen schon in der Kinderstube mitgegeben. Leider stellt er immer wieder fest, dass dies selbst im Zeitalter, da Dienstleistungsdenken sich selbst bei kantonalen Behörden immer mehr durchsetzte und die Bürger immer weniger als zu befehlige Objekte angesehen wurden, - dass dies also selbst in diesem Zeitalter nicht bei allen Menschen der Fall war. Schon nach dem ersten Telefonat mit Herrn K kam A ohnehin zum Schluss, dass in Herrn Ks Abteilung noch Zucht und Ordnung herrschen - und einfache zeitsparende Agreements nicht drin liegen.

Aus dem Umfeld des Herrn K war später informell zu erfahren, dass es dieser immer sehr genau nehme und nicht gross mit sich diskutieren lasse. Wussten wir eigentlich schon. Klar - ist ja auch einfacher so, da kann man immer schön um fünf nach Hause und muss kein schlechtes Gewissen haben, mal jemandem unbürokratisch geholfen zu haben.

A sitzt nun definitiv am kürzeren Hebel. Er müsste "Beschwerde führen", was ihm zuwider ist. Denn weder war auf Herrn Ks Brief eine E-Mail-Adresse angegeben (notabene, wir schreiben Anno Domini 2003), an die sich A fragend hätte wenden können, noch stand etwas von allfälligen Kostenfolgen. Zudem denkt sich A als mitfühlender Zeitgenosse: Wenn Herr K solch grosse Freude an seiner Bürokratie hat, dann mag er ihm diese von Herzen gönnen. Es wäre A zwar lieber, wenn er alle Beträge selbst abrechnen könnte, denn bei der Berechnung des zu bezahlenden AHV-Beitrags hat er fest mit diesen jährlich wiederkehrenden Beträgen gerechnet. Doch letztlich ist es A vollkommen Wurst, wann der Abzug erfolgt - und er ist sich bewusst, dass die Welt weiss Gott grössere Probleme hat. Zähneknirschend verzichtet A also auf eine Beschwerde.

Aber er erlaubt sich einige Fragen (darf man das im Kanton Bern?): Wieso kann der Bundesrat Erleichterungen für KMU und selbständig Erwerbende bei der AHV-Abrechnung vorschlagen, wieso kann die umtriebige Wirtschaftsministerin dieses Kantons immer wieder von Standortvorteilen dozieren und Jungunternehmer loben - und A gleichzeitig in genau so einem Fall stundenlang über Monate hinweg von immer neuen Ämtern und Personen schikaniert werden? So etwas darf heute nicht mehr passieren. Hier besteht dringender Handlungsbedarf in Sachen Organisation und Kundenbetreuung.

Was bei anderen Leuten, denen A Rechnungen ausstellt, einer Absprache auf der Treppe bedurfte, inszeniert die "Ausgleichskasse des Kantons Bern, Zweigstelle Staatspersonal", mit einer unerträglichen Form von Zeigefingermentalität, die spätestens seit den 1970er-Jahren überwunden sein sollte. Aber natürlich ist alles rechtens und gesetzeskonform. Klar. Also hat A gefälligst nichts zu motzen und so zu handeln, wie es die "Ausgleichskasse des Kantons Bern, Zweigstelle Staatspersonal" gebietet. Per Kassenverfügung.

Uni und Kanton handeln sich mit einem solchen Service grössere Imageprobleme bei Leuten ein, die an sich einfach ihre Arbeitskraft für sie einsetzen wollten - und als Dank Bürokratie pur serviert bekommen. Als zu 50% Mitbetroffener von S(p)AR-Übungen des Kantons dünkt es A, dass der Kanton seine Ressourcen gescheiter einsetzen kann als für wahrscheinlich gestzeskonforme, aber letztlich überflüssige und imageschädigende Manöver. Denn letztlich wird A das Gefühl nicht los, der so verfügungstüchtige Herr K nehme an, A wolle die AHV hintergehen - was A als pflichtbewusster Zeitgebosse, der seine Abrechnungen jederzeit vorweisen kann, als Beleidigung empfindet.

Was A weitaus am meisten stört, ist der Umgang mit dem "Kunden": Anstatt dass sich jemand seines Problems angenommen und in einem höflichen Ton konstruktive Vorschläge gemacht hätte, wurde er von Stelle zu Stelle weitergereicht und hielt schlussendlich fassungslos eine Verfügung in den Händen, in denen auch noch drinsteht, dass er sich "geweigert" hätte, schriftliche Unterlagen einzureichen, die er vorher schon zweimal eingereicht hatte.

Ein Prachtsbeispiel für schlechten Kundendienst. Eine Staatsstelle ist wohl die letzte Organisation, die sich sowas im 21. Jahrhundert noch leisten kann.

Schlussbemerkung

Das Beschriebene spielte sich tatsächlich so ab - im Sommer 2003. Aufgeschaltet wurde die Story aber erst mit ein wenig Distanz zum Ganzen im Herbst 2004. Der beschriebene Herr K (alle Initialen geändert) sei hiermit aber auch ausdrücklich gelobt: Auf eine telefonische Nachfrage erklärte er A - den der Autor natürlich nur entfernt kennt - geduldig 20 Minuten lang seine Position. Was schliesslich nicht viel half, aber immerhin ein netter Zug war.