

## Über den Umgang mit Fehlern

Auch die öffentliche Verwaltung macht Fehler. Das beruht nicht zwangsläufig auf Unfähigkeit oder Schlampigkeit eines Sachbearbeiters. Die Behörden müssen oft unklare und hochkomplizierte Gesetze ausführen und leiden unter Personalmangel. Da kann man schon mal eine Vorschrift übersehen oder falsch anwenden. Interessanter ist die Frage, wie die Verwaltung mit ihren Fehlern umgeht. Verstöße gegen Form- und Verfahrensvorschriften kann eine Behörde reparieren (§ 45 VwVfG); formelle Fehler sind in vielen Fällen schlicht unbeachtlich (§ 46 VwVfG). Mehr Großzügigkeit des Gesetzgebers ist kaum vorstellbar und wäre wohl auch verfassungswidrig.

Um so wichtiger ist, dass Fehler in der Sache schnell und gründlich behoben werden. Die Bürger haben Verständnis dafür, dass ein Beamter auch mal patzt. Sie werden aber – zu Recht – ungemütlich, wenn die Fehlerkorrektur über Gebühr auf sich warten lässt. Auch das in der Politik gern praktizierte „Ausitzen“ sollte kein Vorbild für eine Behörde sein. Eine besonders unangenehme Variante besteht darin, einen Bürger sogar in klaren Fällen durch alle Instanzen zu jagen und darauf zu vertrauen, der klagenden Partei werde irgendwann im Prozessmarathon die Puste ausgehen. Richtig gemacht hat es eine junge Duisburger Amtsrichterin in einem Zivilrechtsstreit, in dem ich die Klagepartei vertrat. Sie hob ihren (ohne Anhörung erlassenen) Beschluss, wonach ich gemäß § 79 Abs. 3 ZPO mangels Vertretungsbefugnis als Prozessbevollmächtigter zurückgewiesen wurde, auf einen Telefonanruf hin kurzerhand mit wenigen Zeilen auf. Da sie damit einer aussichtsreichen Beschwerde (s. § 79 Abs. 2 Nr. 2 ZPO) entging, war die prompte Reaktion auch für sie vorteilhaft.

Eine andere Frage ist es, ob sich eine Behörde (oder ein Gericht) für einen Fehler zusätzlich entschuldigen sollte. Meines Erachtens verbietet sich eine pauschale Antwort. Bei Fehlern, die betroffene Bürger selbst verursacht haben, etwa durch lückenhafte Angaben in einem Antrag, ist eine Entschuldigung überflüssig. Anders liegen die Dinge aber, wenn Behördenmitarbeiter fahrlässig oder sogar, was natürlich nie vorkommen sollte, vorsätzlich gehandelt haben. Es entspricht zivilisierten Umgangsformen, dass man in solchen Fällen sein Bedauern zum Ausdruck bringt. *Gisela Friedrichsen* hat in mehreren *SPIEGEL* – Artikeln beklagt, dass sich die

Richter und Staatsanwälte, die den fälschlich der Vergewaltigung bezichtigten Lehrer *A.* für fünf Jahre ins Gefängnis geschickt haben, nicht einmal zu einer Geste der Entschuldigung aufgerafft haben. Der später voll rehabilitierte Beschuldigte starb vor der (offenbar verschleppten) Entscheidung der Justizverwaltung über die ihm zustehende Haftentschädigung an einem Herzinfarkt. Ich stimme Frau *Friedrichsen* zu: Eine Entschuldigung bei Herrn *A.* bzw. dessen Angehörigen wäre mehr als angebracht gewesen.

Natürlich entschuldigt sich niemand gern. Verwaltungsbeamte und Richter machen da keine Ausnahme, vielleicht denken sie an den Satz „Wer sich entschuldigt, klagt sich an“. Im Gegensatz zu einem Privatmann müssen sie aber regelmäßig nicht befürchten, persönlich haftbar gemacht zu werden, wenn sie einen Fehler zugeben (s. Art. 34 GG, § 839 Abs. 2 Satz 1 BGB). Vielleicht glauben manche Verwaltungsmitarbeiter, dass eine Entschuldigung sich nicht mit der Pflicht verträgt, objektiv und ohne Ansehen der Person zu entscheiden. Selbstverständlich besteht diese Pflicht, und Mitleidsentscheidungen sieht das Gesetz nicht vor (sie kommen in der Praxis, etwa bei Prüfungen, aber durchaus vor). Mit der Reaktion auf einen Fehler hat das aber nichts zu tun. Das (im Buch und Film „Der Pate“ mehrfach zitierte) Motto „It’s just business, nothing personal“ passt hier nicht. Ein Bürger darf eine falsche behördliche Entscheidung persönlich (wie sonst?) nehmen, vor allem dann, wenn der Fehler sein Geld und seine Gesundheit gekostet hat. Eine mitfühlende Geste bietet zwar nicht in allen Fällen Trost, ist aber oft besser als gar keine Reaktion.

Ganz schlimm ist es jedoch, wenn die Entschuldigung unehrlich ist. Man sollte die „Verwaltungskunden“ nicht unterschätzen: Die Bürger können durchaus zwischen echter Anteilnahme und Krokodilstränen unterscheiden, sie empfinden eine geheuchelte Entschuldigung – fußballtechnisch gesehen – als Nachtreten.

Einige Behörden beglücken die Adressaten ihrer Verwaltungsakte, gewissermaßen vorbeugend, mit der Floskel „Ich bedauere, keine für Sie günstigere Entscheidung getroffen zu haben“. Glaubwürdigkeit geht besser.

*Prof. Dr. J. Vahle*, Bielefeld