

Die Wut über den Wutbürger

Behörden müssen sich zunehmend mit Querulanten herumschlagen. Die Ombudsfrau der Postkommission hat genug – und zieht die Reissleine. Von René Donzé

René Donzé

Die Wut des Mannes muss gross sein. «Haben Sie das Kapitel «Psychische Störungen» im ICD-10 schon gelesen?», schreibt er an die Post. Es ist bei weitem nicht die einzige Frechheit in dieser E-Mail, diese Unterstellung einer psychischen Krankheit gemäss WHO-Klassifizierungssystem. Unter anderem wirft der Schreiber der Post «kaltschnäuzige und sackfrehche Anmassungen» vor und versteigt sich gar in einen Hitler-Vergleich. Grund für seine Wut: Er musste den Briefkasten auf Geheiss der Post verschieben.

Das Schreiben, aus dem die Postcom-Ombudsfrau Claudia Scheiner zitiert, ist längst nicht die einzige derartige Korrespondenz, die auf ihrem Tisch landet. Die Eidgenössische Postkommission (Postcom) ist die Aufsichtsbehörde des Bundes, die sämtliche Postdienstleister der Schweiz überwacht – und die Ombudsstelle ihre unabhängige Schlichtungsstelle.

«Es gibt Personen, die täglich mehrere Behörden gleichzeitig mit Wut-E-Mails bedienen», erzählt die ehemalige Friedensrichterin. Und es gibt solche, die auch nach Vermittlungsversuchen und kulantem Angeboten nicht zufrieden sind. Etwa jener Mann, der von der Post eine Entschädigung fordert, weil «seine» Poststelle keine Parkplätze anbietet. Oder jene Person, die schreibt: «Ich habe eine Schlacht verloren, aber ich werde den Krieg um verbesserte Dienstleistungen der Post nicht verlieren.»

Häufig sind solche E-Mails durchzogen von Grossbuchstaben, Ausrufezeichen, Unterstellungen und seitenlangen pseudojuristischen, oft KI-generierten Ausführungen, wie Scheiner erzählt. Chat-GPT hat das Arsenal der Querulanten erweitert. Sie erhalte mehrere hundert E-Mails pro Jahr von wenigen besonders aktiven Personen, erzählt Scheiner.

Kürzere Zündschnur

Doch nun hat sie genug. Sie hat ein neues Reglement für ihre Ombudsstelle geschrieben, das von der Postcom gutgeheissen wurde. Darin befindet sich ein Paragraf, gemäss dem sie Schlichtungsbegehren, die «offensichtlich missbräuchlich oder querulatorisch» sind, als unzulässig abweisen kann. «Das hilft mir, gegenüber solchen Personen noch bestimmter aufzutreten und die Korrespondenz mit ihnen zu beenden», erklärt Scheiner.

Der neue Paragraf zielt laut dem Jahresbericht explizit auf «Wutbürger», eine wohl einzigartige Formulierung einer Schweizer Behörde – wenn auch das Thema viele beschäftigt. «Die Zündschnur ist definitiv kürzer geworden», sagt etwa Jürg Trachsel, Ombudsmann des Kantons Zürich. Er spricht davon, dass sich die Eingaben häufen, in denen die Beschwerdeführer den «konfrontativen und eskalativen Weg» wählen. Zwar könne er nicht auf einen entsprechenden Paragrafen wie Scheiner zurückgreifen, aber auch er stelle die Korrespondenz ein, «wenn sich keine Möglichkeit abzeichnet, eine Lösung im Dialog zu finden».

Das Phänomen plagt nicht nur Schlichtungsbehörden, sondern auch die Justiz. Die Gerichte des Kantons Basel-Landschaft etwa verweisen in ihrem jüngsten Geschäftsbericht auf eine

«seit einigen Jahren festzustellende Zunahme von Fällen querulatorischer Natur». Solche würden «in der Regel ohne Durchführung eines Schriftenwechsels mittels Präsidialentscheid erledigt».

Hausverbot in der Filiale

Der schärfere Ton trifft zahlreiche öffentliche Stellen. Besonders hoch gehen offenbar die Emotionen bei SBB und Post, die als Bundesbetriebe wahrgenommen werden und von denen die Einwohner reibungslose Dienste erwarten. Die SBB sprechen auf Anfrage von Einzelfällen mit «wiederholt intensiven oder unbegründeten Beschwerden oder ungebührlichem Verhalten». Rauer geworden sei der Umgangston auf Bahnhöfen und in Zügen. Dort gebe es pro Tag «zehn Fälle von verbalen oder physischen Aggressionen gegenüber dem Personal», weshalb die SBB nun Bodycams für Zugbegleiter testeten. Auch die Post kennt derart happige Kunden, denen sie dann Hausverbote für ihre Filialen erteilt, wie sie auf Anfrage bestätigt.

Angesichts der rund 450 000 Reklamationen, die letztes Jahr bei der Post eingegangen sind, gelangen indes nur wenige bis zur Schlichtungsstelle von Claudia Scheiner: Sie wurde von knapp 300 Personen kontaktiert, woraus sich 81 neue Fälle ergaben. Die hohe Zahl der Beanstandungen bei der Post selber ist zwar leicht rückläufig. Doch verzeichnet sie laut der Medienstelle «seit der Corona-Pandemie einen Anstieg von Reaktionen, die emotionaler im Ton sind». Man beantworte zwar grundsätzlich alle Anfragen und finde für fast alle eine Lösung, heisst es. Doch es gebe auch Grenzen. Bei «stark beleidigenden oder rassistischen Anfragen» werde auf eine Antwort verzichtet, schreibt die Post.

Das eine oder andere Schreiben landet dann wohl bei der Postcom-Ombudsstelle. Doch mit dem neuen Reglement wird der Verfasser auch dort abblitzen, wenn er zu heftig in die Tasten haut.