

**10581/AB**  
**vom 27.06.2022 zu 10850/J (XXVII. GP)**  
**Bundesministerium Justiz**

Dr. <sup>in</sup> Alma Zadić, LL.M.  
 Bundesministerin für Justiz

Herrn  
 Mag. Wolfgang Sobotka  
 Präsident des Nationalrats  
 Parlament  
 1017 Wien

Geschäftszahl: 2022-0.315.483

Ihr Zeichen: BKA - PDion (PDion)10850/J-NR/2022

Wien, am 27. Juni 2022

Sehr geehrter Herr Präsident,

die Abgeordneten zum Nationalrat Dr. Johannes Margreiter, Kolleginnen und Kollegen haben am 27. April 2022 unter der Nr. **10850/J-NR/2022** an mich eine schriftliche parlamentarische Anfrage betreffend „Justiz-Ombusstelle ohne Rechtsgrundlage“ gerichtet.

Diese Anfrage beantworte ich nach den mir vorliegenden Informationen wie folgt:

**Zu den Fragen 1, 2 und 8:**

- 1. *Wie beurteilt das Ressort nun nach fast 15 Jahren Tätigkeit die Arbeit der Justiz-Ombudsmannstellen?*
- 2. *Sind gesetzliche und organisatorische Änderungen geplant?*
  - a. *Wenn ja, welche?*
- 8. *Auf Basis welcher Rechtsgrundlage wurden die Justiz-Ombudsstellen eingerichtet?*
  - a. *Welche Frist hat sich das BMJ gesetzt an einer geeigneten Rechtsgrundlage zu arbeiten?*
  - b. *Wenn eine solche Rechtsgrundlage nicht in Arbeit ist, warum?*

Das Regierungsprogramm für die XXIII. Gesetzgebungsperiode sah im Kapitel Justiz zur Verbesserung der Transparenz und Bürgernähe die Einrichtung einer justizinternen Stelle zur Verhinderung von Missständen in der Gerichtsbarkeit vor. Diese Maßnahme sollte es

einerseits den Bürgerinnen und Bürgern ermöglichen, im gegebenen Fall auf unbürokratische Weise Beschwerden vorzubringen und Information und Aufklärung zu erhalten. Andererseits ist kritisches Feedback auch für die Gerichtsbarkeit wichtig, um ihre Qualität weiter verbessern zu können. Dazu bedurfte und bedarf es einer starken und eigenständigen Organisationsstruktur. Gleichzeitig musste aber auch jeder Anschein eines Eingriffs in die Rechtsprechung vermieden werden.

Zur Erreichung dieses Ziels wurden im Jahr 2007 dezentral organisierte Justiz-Ombudsstellen vorgesehen, die eine unmittelbare Präsenz vor Ort und die Möglichkeit zur mündlichen, informellen Behandlung von Beschwerden gewährleisten sollten. Dafür wurden die Strukturen und Möglichkeiten der bestehenden Einrichtungen der Inneren Revision genutzt. Mit 1. November 2007 wurde auf dieser Grundlage von jedem Präsidenten des Oberlandesgerichtes eine Justiz-Ombudsstelle zur Behandlung von Anfragen und Beschwerden über die Tätigkeit der Gerichte eingerichtet. Die Justiz-Ombudsstellen werden von einer:einem Senatspräsident:in des jeweiligen Oberlandesgerichtes geleitet.

In Entsprechung des Regierungsprogramms für die XXIV. Gesetzgebungsperiode wurden die Justiz-Ombudsstellen auf der Basis einer gesetzlichen Grundlage konsolidiert; dies wurde mit Wirkung vom 1. Jänner 2012 im Gerichtsorganisationsgesetz (GOG) festgeschrieben. § 47a GOG lautet:

*„Bei jedem Oberlandesgericht ist eine Justiz-Ombudsstelle zur Behandlung von Anfragen und Beschwerden über die Tätigkeit der Gerichte einzurichten.“*

Die Evaluierung der vier Justiz-Ombudsstellen erfolgt über jährliche statistische Auswertungen und die Berichterstattung durch die Leiter:innen der Justiz-Ombudsstellen, die – zusammengefasst – ein sehr erfreuliches Fazit zulassen und keine gesetzlichen oder organisatorischen Änderungen nahelegen:

Die Justiz-Ombudsstellen bieten ein leicht erreichbares, kundenfreundliches und professionelles Beschwerdewesen, das von der Bevölkerung sehr gut angenommen wird. Sie entsprechen dem zunehmenden Wunsch nach staatlichen Service-Einrichtungen auch in Bereichen, in denen der Staat hoheitlich auftritt. Die unbürokratische, rasche Vorgangsweise – die meisten Anliegen werden innerhalb eines Tages erledigt (siehe auch unten zu Frage 6) – beugt dem Eindruck Rechtschutz suchender Menschen vor, staatlichen Institutionen hilflos ausgeliefert zu sein.

Darüber hinaus findet die Tätigkeit der Justiz-Ombudsstellen bei Rechtsanwälten und Notaren sowie bei der Volksanwaltschaft positiven Anklang, die deren effizientes Vorgehen bei der Behandlung der Anliegen würdigen.

Die Ansiedelung bei den Oberlandesgerichten und die personelle Ausstattung mit Richter:innen des Oberlandesgerichtes verleiht ihnen die notwendige Autorität bei der Beschwerdeabwicklung und eine hohe Akzeptanz bei den Justizbediensteten.

Bezogen auf die gerichtlichen Verfahrensarten betreffen die meisten Eingaben die familiengerichtlichen Außerstreit-Verfahren (Kindschaftsrecht, Obsorge, Unterhalt usgl.). Anfragen zu diesem Bereich machen etwa in den Sprengeln Linz und Wien nahezu die Hälfte des einschlägigen Anfalls aus.

Die nachfolgenden statistischen Auswertungen beziehen sich auf das Vorjahr 2021. Wo Vergleichszahlen zu den Vorjahren ohne größeren Aufwand darstellbar waren, sind diese inkludiert.

#### Zu den Fragen 3 und 5:

- 3. Wie viele Personen haben bislang die Ombudsmannstellen per Email oder per Fax kontaktiert (Aufschlüsselung auf OLG und LG)?
  - a. Welche Beschwerden und Probleme wurden dabei an die Ombudsstellen herangetragen (Aufschlüsselung auf OLG und LG)?
- 5. Wie viele Fälle wurden in den Jahren 2016-2021 an die Justiz-Ombudsstelle herangetragen (Aufschlüsselung auf OLG und LG)?

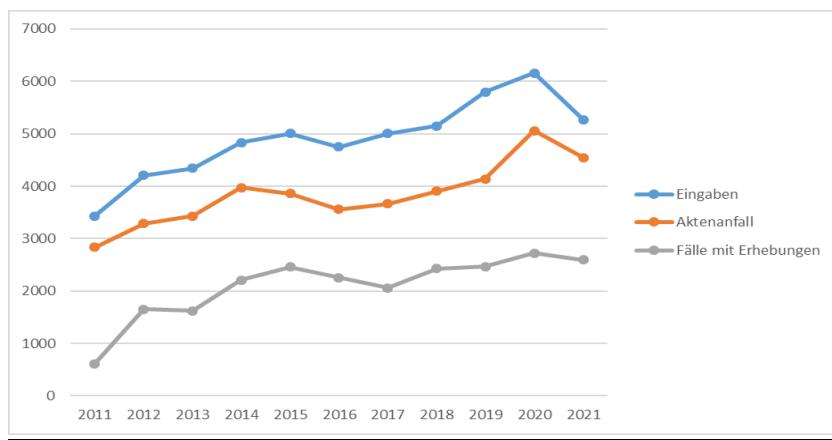
Im Jahr 2021 verzeichneten die Justiz-Ombudsstellen 5.270 Eingaben (2020: 6.155) bei insgesamt rund 2,509 Mio. (2020: 2,436 Mio) Geschäftsfällen bei den Gerichten. Auf rund 476 Geschäftsfälle bei den Gerichten entfällt damit eine Eingabe an die Justiz-Ombudsstellen. Hier im Detail die Verteilung auf die Oberlandesgerichtssprengel für 2021 (und 2020):

	Graz	Innsbruck	Linz	Wien
<b>Geschäftsfälle allg. (Vorjahr)</b>	526.812 (491.380) 	323.112 (308.455) 	462.383 (502.050) 	1, 196.332 (1.131.136) 
<b>Justiz-Ombudsstelle (Vorjahr)</b>	727 (833) 	243 (199) 	1750 (2.044) 	2550 (3.079) 
<b>Verhältnis (Vorjahr)</b>	(725:1) (590:1) 	(1330:1) (1550:1) 	(264:1) (246:1) 	(469:1) (367:1) 

Die folgenden Tabellen illustrieren die Anfallsentwicklung seit 2011 anhand der Gesamtanzahl der Eingaben, der Anzahl der daraus gebildeten Akten sowie der Fälle, in denen Erhebungen nötig waren, darstellen.

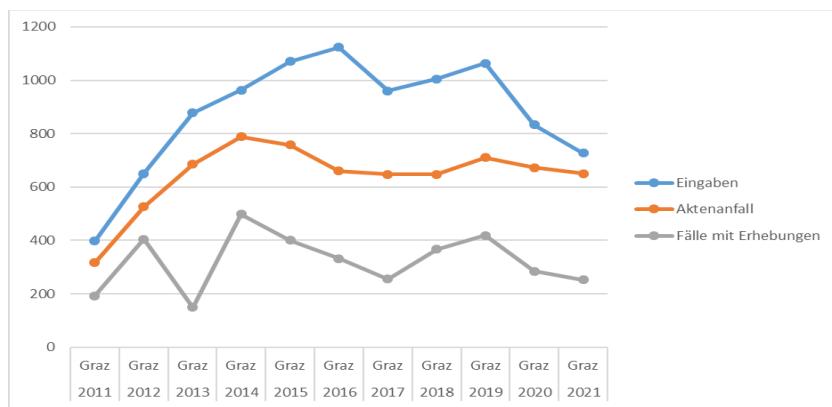
Wenngleich der Geschäftsanfall und die Fälle mit Erhebungsbedarf in absoluten Zahlen im Vorjahr erstmals eine etwas rückläufige Tendenz zeigen, so berichten alle Justiz-Ombudsstellen übereinstimmend über die zunehmende Komplexität der Anfragen, welche immer zeitaufwändigere und umfangreichere Erhebungen erfordern.

#### Bundesweit:

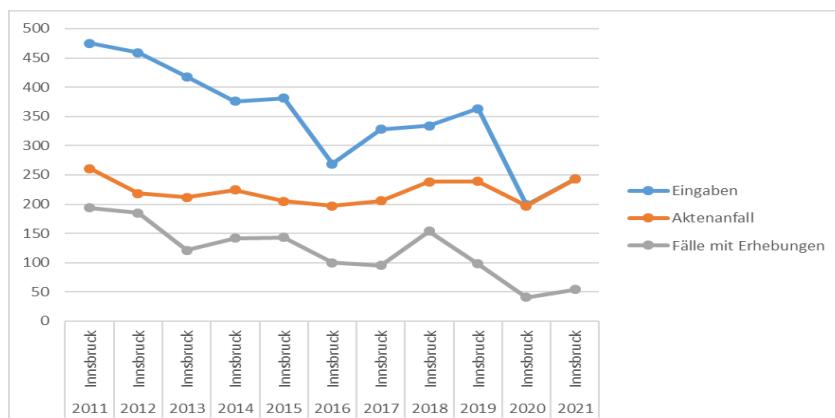


#### Sprengelweit:

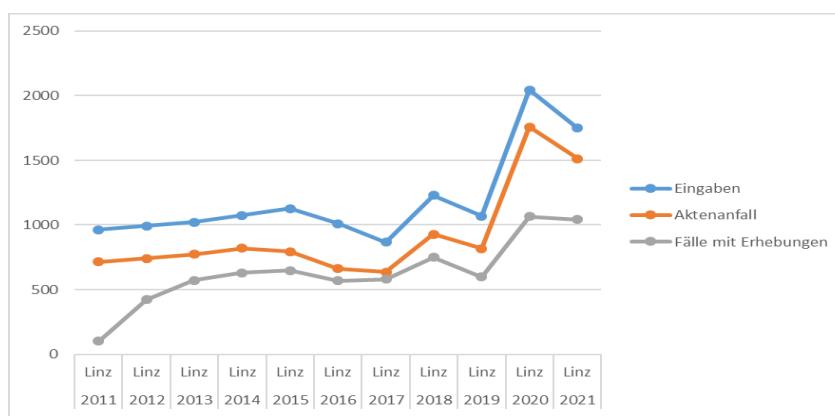
##### Graz



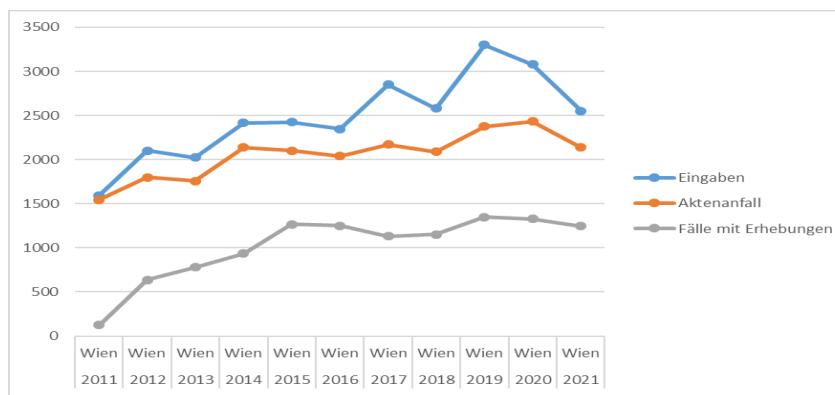
## Innsbruck



## Linz



## Wien



### Eingabearten:

Eingaben können telefonisch, schriftlich oder persönlich an die Justiz-Ombudsstellen gerichtet werden. Dabei stiegen die telefonischen Kontakte pandemiebedingt an, während die persönlichen Kontakte auf einen Tiefstwert sanken.

	<b>Telefonisch</b>	<b>Schriftlich</b>	<b>Persönlich</b>
<b>2017</b>	<b>2119</b>	<b>2713</b>	<b>172</b>
Graz	477	467	16
Innsbruck	134	180	14
Linz	622	230	15
Wien	886	1836	127
<b>2018</b>	<b>2419</b>	<b>2533</b>	<b>196</b>
Graz	480	507	18
Innsbruck	156	166	12
Linz	923	302	3
Wien	860	1558	163
<b>2019</b>	<b>2388</b>	<b>3229</b>	<b>179</b>
Graz	545	508	10
Innsbruck	142	210	11
Linz	787	278	3
Wien	914	2233	155
<b>2020</b>	<b>3322</b>	<b>2760</b>	<b>73</b>
Graz	420	412	1
Innsbruck	95	104	0
Linz	1717	326	1
Wien	1090	1918	71
<b>2021</b>	<b>3039</b>	<b>2199</b>	<b>32</b>
Graz	410	317	0
Innsbruck	122	120	1
Linz	1441	306	3
Wien	1066	1456	28

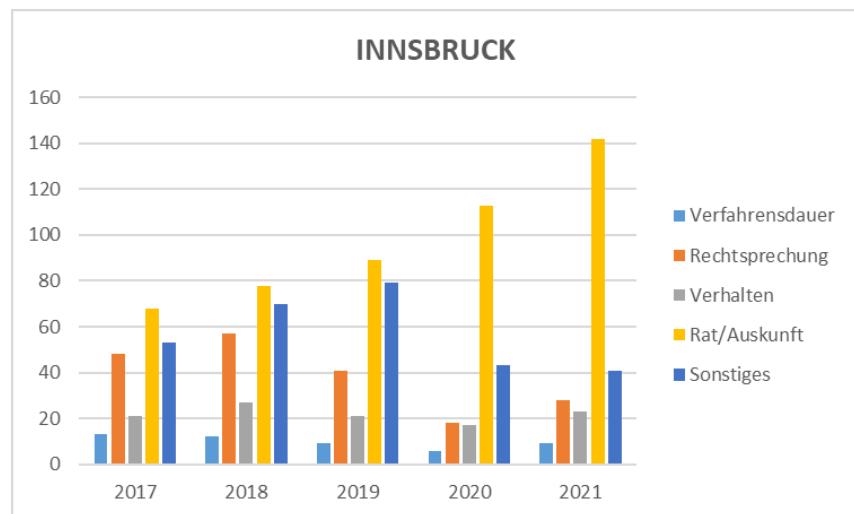
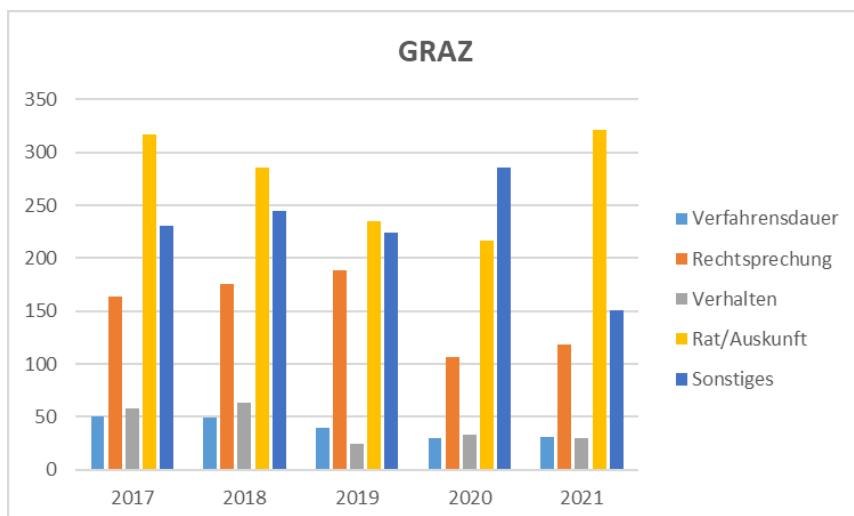
### Inhalt der Eingaben:

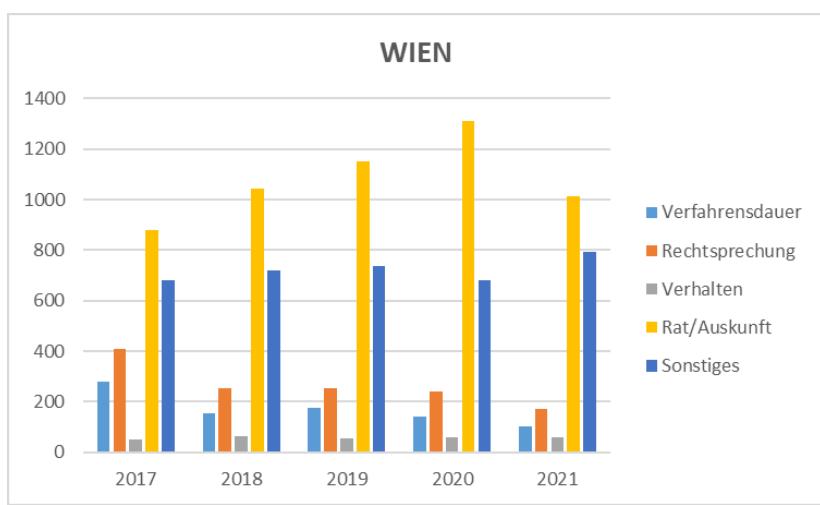
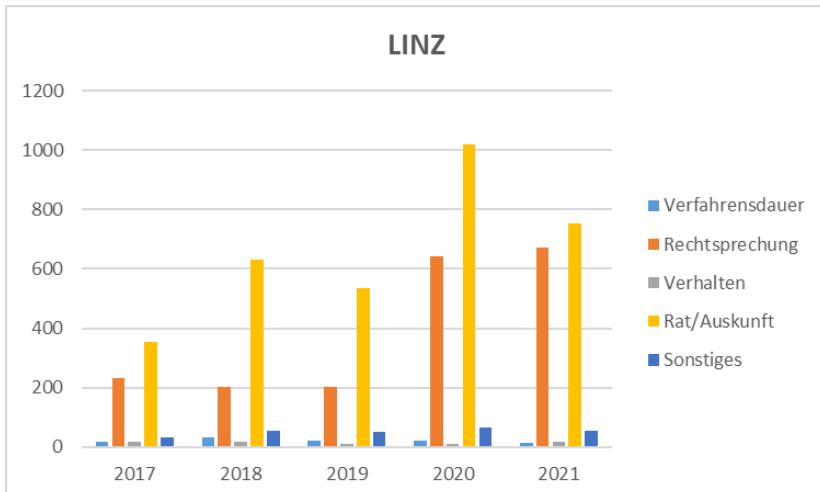
Aufgabe der Justiz-Ombudsstellen ist die Behandlung von Anfragen und Beschwerden über die Tätigkeit der Gerichte (vgl. § 47a GOG). Gegenüber den Einschreiter:innen haben sie primär eine Auskunftsfunction; gegenüber den Organen der Justizverwaltung und der Rechtsprechung kommt ihnen vor allem die Rolle zu, Anregungen und Empfehlungen zu erstatten.

Die Geschäftsfälle/Akten der Justiz-Ombudsstellen werden daher ihrem Inhalt nach einer oder mehreren von fünf Kategorien zugeordnet:

- Verfahrensdauer (3%) ↓ (2020: 4%)
- Rechtsprechung (22%) ↑ (2020: 20%)
- Verhalten (3%) ↑ (2020: 2%)
- Rat/Auskunft (49%) ↓ (2020: 53%)
- Sonstiges (23%) ↑ (2020: 21%)

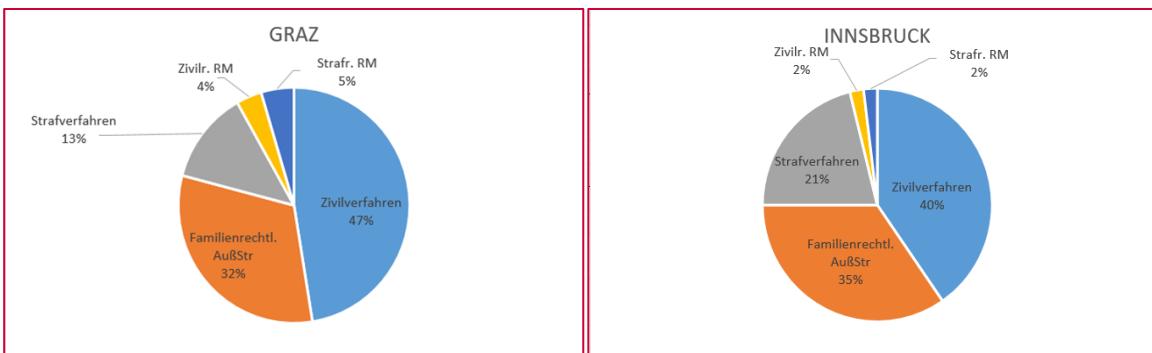
Aus den Anfallszahlen der letzten fünf Jahre ist zu erkennen, dass primär Rat/Auskunft gesucht wird, während Beschwerden (über das Verhalten von Justizbediensteten und über die Verfahrensdauer) vergleichsweise selten sind.

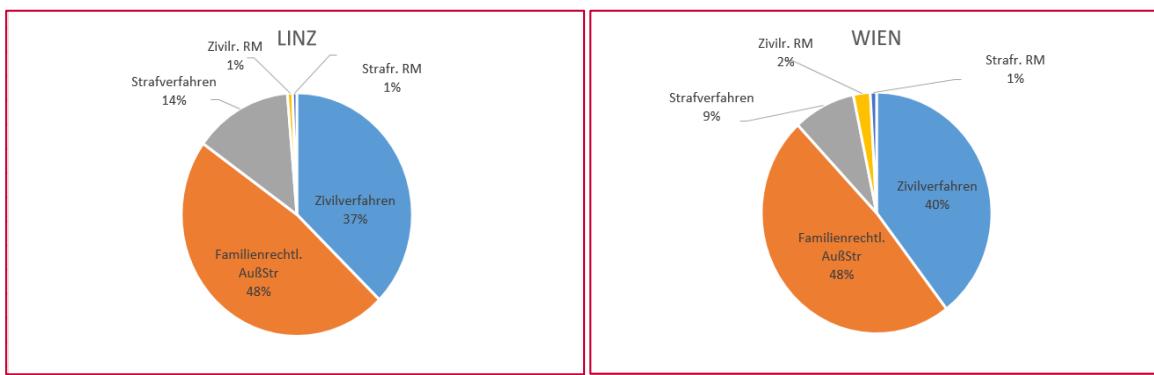




### Am häufigsten betroffene Verfahrensgattungen:

Den Eingaben wird die betroffene Verfahrensgattung zugeordnet. Pro Justiz-Ombudsstelle ergeben sich daraus im Jahr 2021 die folgenden Verteilungen der am häufigsten betroffenen Gattungen. Im Vergleich zum Vorjahr sind keine nennenswerten Änderungen eingetreten.



**Zur Frage 4:**

- Wie viele Personen haben bislang die Sprechstage wahrgenommen (Aufschlüsselung auf OLG und Landesgerichte)?
  - a. Wie viele Sprechstage wurden durchgeführt (Aufschlüsselung auf OLG und LG)?
  - b. Welche Beschwerden und Probleme wurden dabei an die Ombudsmannstellen herangetragen (Aufschlüsselung auf OLG und LG)?

Sprechstage werden von der Bevölkerung mit abnehmender Tendenz wahrgenommen, was einem generellen Trend entspricht, der durch die Covid-Pandemie noch einmal signifikant verstärkt wurde. Im Bereich der Justiz-Ombudsstelle Graz wurden monatlich Sprechstage bei den Landesgerichten angeboten, jedoch nur einmal wahrgenommen. In der Justiz-Ombudsstelle Innsbruck fanden fünf Sprechstage statt und die Justiz-Ombudsstelle Linz hielt zwei Sprechstage ab. Die Justiz-Ombudsstelle Wien verzeichnete insgesamt 58 Vorsprachen in Wien, Wiener Neustadt und Korneuburg. Der Geschäftsanfall auf Grund von Sprechtagen ist in der Gesamtstatistik enthalten und wird inhaltlich (siehe Fragen 3 und 5) nicht gesondert ausgewertet.

**Zur Frage 6:**

- Wie lange dauert die durchschnittliche Bearbeitungsdauer eines Falles?

Den Einschreiter:innen soll längstens binnen 14 Tagen ab Einlangen ihrer Eingabe geantwortet werden. Dabei kann entweder bereits eine abschließende, inhaltliche Stellungnahme ergehen oder die in Aussicht genommenen Schritte bekannt gegeben werden. Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer vom Einlangen bis zur Enderledigung war im Jahr 2021 – wie schon bisher – bedeutend kürzer:

	Graz	Innsbruck	Linz	Wien
Durchschnitt in Tagen (Vorjahr)	4	2	5	2

Der Großteil der Eingaben wird bei allen Justiz-Ombudsstellen noch am Tag ihres Einlangens erledigt. Bei allen Justiz-Ombudsstellen konnte damit die erfreulich niedrige durchschnittliche Erledigungsdauer gehalten werden, obwohl die Komplexität der Anfragen spürbar zugenommen hat (siehe bereits zu Fragen 3 und 5).

**Zur Frage 7:**

- *An wen können sich Betroffene wenden, die eine weitere Beratung in Anspruch nehmen wollen?*

Die österreichischen Justiz-Ombudsstellen erteilen Auskünfte über Verfahrensabläufe bei bereits anhängigen, konkreten Gerichtsverfahren, erläutern gerichtliche Entscheidungen bei Unklarheiten bzw. Missverständnissen und nehmen Anfragen und Beschwerden über die Tätigkeit der Gerichte im Rahmen der Justizverwaltung entgegen. Sie fungieren außerdem als Kontaktstellen für Missbrauchsopfer und damit befasste Einrichtungen.

Zu den Aufgaben der Justiz-Ombudsstellen gehört es in diesem Zusammenhang auch, Rechtschutz- bzw. Auskunft suchende Menschen über geeignete Beratungs- und Informationsstellen zu informieren, wenn der Aufgabenbereich der Justiz-Ombudsstelle eine inhaltliche Bearbeitung ihres Anliegens nicht zulässt. Mitunter werden Justiz-Ombudsstellen (irrig) als Rechtsmittel- und Fachaufsichtsinstanz der Gerichte wahrgenommen. Wenn sich Beschwerden auf richterliche Entscheidungen und Verfahrensanordnungen beziehen, muss daher in der Regel auf das in den gerichtlichen Verfahrensordnungen verankerte Rechtsmittelregime hingewiesen werden und gegebenenfalls die Hinzuziehung eines:einer Vertreters:Vertreterin der rechtsberatenden Berufe empfohlen werden.

Der Vollständigkeit halber sei in diesem Zusammenhang noch erwähnt, dass zusätzlich zu den Justiz-Ombudsstellen bei allen Landesgerichten und an größeren Bezirksgerichten sogenannte Justiz-Service-Center eingerichtet sind, die ebenfalls als Anlaufstellen für Auskunftserteilung und den allgemeinen Parteienverkehr dienen.

**Zur Frage 9:**

- *Ist die derzeit geltende Bestimmung zur Akteneinsicht, § 170 Geo, in Ihren Augen praxisgerecht?  
a. Verfolgt das Ministerium eine Novelle der Bestimmungen zur Akteneinsicht?*

Die Akteneinsicht ist grundsätzlich in den jeweiligen Verfahrensgesetzen (für den Zivilprozess etwa in § 219 ZPO) geregelt. Bei § 170 Geo. handelt es sich lediglich um interne Organisationsvorschriften für die Akteneinsicht bei den Gerichten I. und II. Instanz; § 170 Geo. steht als Teil einer im BGBl. kundgemachten Verordnung auch im Stufenbau der Rechtsordnung nach der derogatorischen Kraft unter Vorschriften im Gesetzesrang (wie etwa § 219 ZPO) und kann diesen nicht derogieren.

Dr.<sup>in</sup> Alma Zadić, LL.M.

