

Tote Leitungen in der Finanzkasse

Defekt Seit drei Wochen funktioniert in der Krumbacher Behörde kein Telefon mehr. Eine Lösung ist nicht in Sicht. Die Mitarbeiter improvisieren – und viele Bürger ärgern sich

VON CHRISTIAN GALL

Krumbach Für Stefan Burkhart gibt es seit drei Wochen nur noch ein Thema – das Telefon. Seit Mitte August funktioniert kein Anschluss mehr in der Krumbacher Finanzkasse. Weder Anrufe oder Faxe kommen in der Behörde an, Anrufe nach Außen funktionieren nur sporadisch. Der EDV-Beauftragte Burkhart versucht, das Problem zu lösen. „Der Betreiber der Telefonanlage verweist mich an den Anbieter, der Anbieter an den Betreiber der Telefonanlage“, sagt er. Mittlerweile ruft er annähernd im Halb-Stunden-Takt bei den zuständigen Hotlines an – von seinem Handy aus, natürlich. Bisher ist keine Lösung in Sicht, weil das Problem nicht gefunden ist.

In der Krumbacher Finanzkasse arbeiten rund 80 Mitarbeiter des Finanzamtes. An diesem Standort werden Geldbewegungen koordiniert. Und zwar nicht nur für den Landkreis Günzburg; von sechs Stellen laufen dort die Finanzbewegungen zusammen. Augsburg Stadt und Land, Dillingen, Nördlingen, Donauwörth, Neu-Ulm ... ganz Nordschwaben hängt an der Krumbacher Finanzkasse. Umso schwerer wiegt das tote Telefon. „Wir haben Probleme, uns mit den anderen Stellen zu koordinieren“, sagt Burkhart. Auch der Kontakt zu Steuerberatern läuft normalerweise über das Telefon: „Im Normalfall klingelt es an jedem Schreibtisch im 10-Minuten-Takt.“ Die Mitarbeiter der Krumbacher Finanzkasse sind notgedrungen auf E-Mails ausgewichen.

Auch Bürger haben massive Probleme, die Behörde zu erreichen. Bei Fragen zum Zahlungsverkehr ist



Der EDV-Beauftragte Stefan Burkhart versucht seit drei Wochen, die Telefone in der Krumbacher Finanzkasse wieder zum Laufen zu bekommen. Allerdings hat bisher niemand herausgefunden, wo genau der Fehler liegt. Foto: Christian Gall

die Behörde in Krumbach die zentrale Anlaufstelle. Per Telefon ist dort aber kein Durchkommen. „Nach einigen vergeblichen Anrufen schreiben die Bürger dann eine Mail“, sagt Burkhart. Darin machten einige ihrem Unmut darüber Luft, dass keiner telefonisch zu erreichen ist. Burkhart kann das verstehen. Allerdings tue er, was er könne, um das Telefon-Problem aus der Welt zu schaffen.

Das Telefonnetz der Finanzkasse hängt mit dem Finanzamt in Günzburg zusammen. Dort funktionieren alle Anschlüsse – daher muss der technische Fehler irgendwo zwischen den beiden Gebäuden liegen. „Der Telefonanbieter versichert, dass die Leitungen funktionieren. Aber auch in der hausinternen Tele-

fonanlage zeigt sich kein Fehler“, sagt Burkhart. Allerdings habe er den Eindruck, dass der Telefonanbieter es nicht besonders eilig habe, den Fehler zu beheben: „Ich rufe dort täglich mehrmals an. Trotzdem geht nichts vorwärts.“

Die Kommunikation mit E-Mails kann das Telefon in der Behörde kaum ersetzen. Denn in diesem Punkt kommt das Steuergeheimnis ins Spiel, erklärt die Amtsleiterin des Finanzamts Günzburg, Petra Bogenmüller: „Wir dürfen auf die E-Mail der Bürger nur antworten, wenn sie uns dazu die explizite Zustimmung gegeben haben.“ Wenn dieser Zusatz in der Mail fehlt, muss die Krumbacher Behörde Funkstille halten. Oder darauf hoffen, dass durch eine günstige Fügung das Te-

lefon kurzzeitig funktioniert. „Manchmal läuft plötzlich alles rund. Aber nach zehn Minuten sieht es dann wieder anders aus“, sagt Burkhart. Normales Arbeiten ist damit auf Dauer nicht möglich.

Nach drei Wochen Stille hoffen die Mitarbeiter darauf, endlich wieder das Klingeln ihrer Telefone zu hören.

Der Kontakt zur Finanzkasse Krumbach gelingt über E-Mail an die Adresse finanzkasse121.fa-gz@finanzamt.bayern.de. Die E-Mail muss den Namen, die Telefonnummer und die Steuer-Nummer des Absenders enthalten. Außerdem muss im Text ausdrücklich die Erlaubnis gegeben werden, dass die Behörde auf die E-Mail antworten und darin Steuer-Informationen senden darf.