

HÖRZU vor Ort



Redakteur Stefan Vogt nahm die Berliner Rentenbehörde unter die Lupe

IST JEDER 3. BESCHIED FEHLERHAFT?

Der Renten-Skandal

DEUTSCHE RENTENVERSICHERUNG

Die Behörde
Hauptsitz der Deutschen Rentenversicherung Bund in Berlin-Wilmersdorf



Service An die Beratungsstelle der Behörde kann sich jeder Versicherte wenden



Druckerei Die Briefe werden vor Ort erstellt. Vertraulichkeit ist Pflicht

Datenspeicher
Die Unterlagen der 33 Millionen Bürger, die bei der Deutschen Rentenversicherung Bund betreut werden, sind auf Magnetbändern gesichert. Für die gesamte Datenmenge reichen 40 der handgroßen Bänder



Weil ihre Rente falsch berechnet war, soll eine 81-Jährige der Behörde 20.000 Euro zurückzahlen. Ein Einzelfall? Mitnichten! **HÖRZU deckt auf**

Margret Petersen* war eine ganz normale Rentnerin, 81, bescheiden, zufrieden. Dann bekam sie am 16. Oktober 2012 einen Brief von der Deutschen Rentenversicherung Bund. Betreff: Anhörung. Das klang harmlos. Der Rest des Schreibens war das ganz und gar nicht: Sie habe, hieß es, jahrelang zu viel Rente erhalten. Man wolle ihre Bezüge deshalb kürzen: auf monatlich 834,59 Euro. Zudem solle sie Geld zurückzahlen: 20.119,62 Euro (siehe rechts). Für die ehemalige Schneiderin ein Schock! Wie kam's dazu? HÖRZU ging auf Spurensuche.

Berlin, Konstanzer Straße 42. Hauptsitz der Deutschen Rentenversicherung Bund. Ein klar strukturierter Behördenbau, Backstein, Fensterreihe an Fensterreihe. Drinnen aber kann man leicht die Orientierung verlieren: Treppenhäuser, Aufzüge, lange Flure, über die man aus dem Haupthaus in mehrere Nebengebäude gelangt. Ein Labyrinth – fast Symbol dafür, dass auch unser Rentensystem verwirrend ist. 3200 Menschen arbeiten hier. Wo begann das Drama um Margret Petersen? Die alte Dame ist unterdessen ganz verzweifelt. Woher soll sie das geforderte Geld nehmen? Die 81-Jährige, die unter Bluthochdruck leidet, kann nachts kaum noch schlafen.

Mehrmals muss sie in die Klinik. Wer kann sie sachkundig beraten?

In der Behördenzentrale in Berlin gibt es einen langen Flur, in dem sich Büro an Büro reiht: die Beratungsstelle. Hier arbeitet Sabine Schirow. Jeden Tag kommen Versicherte zu ihr, um „Kontenklärungen“ durchzuführen oder die spätere Rente zu erfahren. „Einige klagen über zu niedrige Bezüge, aber daran können wir nichts ändern, das sind politische Entscheidungen“, sagt Schirow. „Zu mir kann jeder aus dem ganzen Bundesgebiet kommen. Es gibt keine örtliche Zuständigkeit.“

Wegen ihres hohen Alters zieht Margret Petersen es vor, eine Beratungsstelle an ihrem Wohnort Hamburg aufzusuchen. Das Service-Netz der Behörde ist engmaschig. Da im Brief der Behörde auch die Telefonnummer des zuständigen Bearbeiterteams genannt wird, könnte sie auch direkt dort anrufen.

In Berlin leitet Sachbearbeiterin Annette Postleb ein solches Team. Sie und ihre Kollegen führen die Akten der Versicherten und geben telefonische Auskünfte: „Viele überrascht, wie nett wir sind.“ Postleb ist Führungskraft, nimmt aber auch viele Anrufe entgegen: „Wenn Kunden mich unbedingt sprechen wollen, weil sie sich bei mir besser aufgehoben fühlen, rufe ich gern zurück.“

Rückforderung
Mit diesem Brief der Rentenbehörde beginnt für Margret Petersen der Albtraum

Nach einer Beratung versteht Margret Petersen nun zumindest, was die Behörde ihr vorwirft: Die Rente, die sie seit 1992 bezieht, sei um 70 Euro im Monat zu hoch gewesen. Warum wurde sie dann so überwiesen?

In Berlin kontrolliert Ulrich Reineke den Auszahlungsprozess. Am Zahltag, jeweils der letzte Bankarbeitstag des Monats, verlässt er

sein Büro erst, wenn sämtliche 20,5 Millionen deutschen Rentner ihr Geld auf dem Konto haben. „Seit viele den Eingang online einsehen, stehen wir unter scharfer Beobachtung“, sagt Reineke. Bisher hat alles gut geklappt. Leichter gesagt als getan: Ausgezahlt wird nämlich alles über ein und dasselbe Konto der Bundesbank. 18 Milliarden Euro fließen von dort jeden Monat an die Bezugsempfänger. Ist nicht genügend Geld auf dem Konto, etwa weil Beiträge nicht pünktlich eingehen, muss Reineke aktiv werden. Dann löst er Rücklagen der Rentenversicherung auf und überweist die Summe eilends zur Bundesbank. Klingt alles hoch korrekt. Nur: Reineke ist allein für den Termin der Zahlung zuständig, nicht für die Höhe.

Behörde wirft Böswilligkeit vor

Den Fehlbetrag hätte Frau Petersen selbst bemerken müssen, schreibt ihr die Behörde: „Auch für einen Laien war es anhand der Anlage 2 möglich ...“ Deshalb wirft man ihr nun „Böswilligkeit“ vor. „Völlig absurd“, sagt ihr Sohn. Ein Bescheid besteht im Schnitt aus zehn Seiten Papier plus zehn Seiten Anlagen, jeweils vorn und hinten eng bedruckt. Nicht jeder liest sie komplett durch, noch weniger verstehen sie wohl. Woher kommt solche Post?

Da die Schreiben sehr persönliche, vertrauliche Daten enthalten, leistet sich die Rentenversicherung in Berlin eine eigene Druckerei: Bis zu 200.000 Briefe verlassen täglich das Haus. Vorher prüft eine Spezialmaschine, ob der Umschlag korrekt verschlossen ist. So können Neugierige den Brief, der Rückschlüsse auf die finanzielle Lage des Empfängers zulässt, nicht unbemerkt öffnen. Scheitert der Brief an dieser „Verschlusskon-



Der Schock

* Name von der Redaktion geändert



Labyrinth Der Sitz der Rentenbehörde – verwirrend wie das System

trolle“, wird er aussortiert und neu bearbeitet. Datenschutz ist also gesichert, die Richtigkeit der Berechnung anscheinend nicht.

„Die meisten Menschen verlassen sich darauf, dass die Berechnungen korrekt sind, immerhin kommen sie ja von einer Behörde“, sagt Martin Reißig, Präsident des Bundesverbandes der Rentenberater, den HÖRZU einschaltet, um Frau Petersen weiterzuhelfen. Reißig berichtet: Rund jeder dritte Rentenbescheid, den seine Kanzlei überprüft, enthalte Fehler. Auch das Bundesversicherungsamt, die staatliche Aufsichtsbehörde der Rentenversicherung, nannte im August 2012 erschreckende Zahlen: Von 26.045 kontrollierten Renten waren 7992 zu niedrig. Also über 30 Prozent! So leicht lasse sich der Satz nicht hochrechnen, räumt Experte Reißig ein. Grund: Das Bundes-

versicherungsamt knöpft sich in erster Linie komplizierte Fälle vor. Entsprechend häufig wird es deshalb auch fündig.

Dirk von der Heide, Pressesprecher der Rentenversicherung in Berlin, nennt andere Zahlen: 2011 seien 1,5 Millionen Bescheide ergangen. Erledigt wurden im selben Jahr 180.000 Widersprüche. „Davon wiederum mussten lediglich 1,2 Prozent korrigiert werden“, sagt er. Bezogen auf 1,5 Millionen Bescheide sind das 2160.

„Die Dunkelziffer ist deutlich höher“, erwidert Berater Reißig. „Wer gedanklich ausschließt, dass Behörden irren, legt doch gar keinen Widerspruch ein.“ Im Fall Petersen hat sich die Behörde gleich mehrfach geirrt: 20.119,62 Euro will sie zurück. Dieser Betrag, so heißt es, sei schon eine Art Freundschaftspreis. Fällig gewesen wären fast 27.000. Doch bei der Prüfung ihres Versicherungskontos sei man auf weitere Fehler gestoßen, vier an der Zahl, diesmal zu ihren Ungunsten. Das wurde gegengerechnet. Wie können solche Pannen passieren? Menschliches Versagen? Fehler im Computerprogramm?

In Berlin stoßen wir ins „Allerheiligste“ vor: das Rechenzentrum. „Wie eine Zwiebel ist es aufgebaut mit mehreren Schichten“, erklärt Michael Hauke, Leiter des Zentrums. „Ganz



Ulrich Reineke überwacht, dass alle Rentner pünktlich ihr Geld auf dem Konto haben



Annette Postleb führt als Sachbearbeiterin die Akten der Versicherten, gibt telefonisch Auskunft

in die Mitte dürfen nur wenige rein, allerhöchste Sicherheitsstufe.“ – „Bitte den Ausweis“, sagt ein Pförtner, der vor dem Eingang hinter schussicherem Glas sitzt. Er lotst uns in eine Sicherheitsschleuse, bei der sich die zweite Tür erst öffnet, nachdem die erste mit sattem Klack ins Schloss gefallen ist. Drinnen surren leise Computer. Hier sind die Daten aller Versicherten gespeichert, der eigentliche Schatz der Behörde. Gingen sie verloren, wäre das eine Katastrophe. Um einen solchen GAU zu verhindern, wird jede Woche eine Kopie des kompletten Datenbestandes auf Magnetband kopiert. Erstaunlich: 40 dieser Bänder reichen, um die Daten der 33 Millionen Versicherten,

die in Berlin betreut werden, abzuspeichern. Sie werden an geheime Orte gebracht und vier Wochen lang verwahrt. „Mehr möchte ich dazu nicht sagen“, sagt Hauke.

Sprachlos ist inzwischen auch Frau Petersen. Berater Reißig hat ihr zwar erklärt, die Rückforderung sei rechtlich haltlos: „An einer Stelle des Briefs gibt die Versicherung ja sogar zu, selbst Fehler gemacht zu haben.“ Ihr Widerspruch gegen die Rückzahlung wurde aber zurückgewiesen. Nun muss die alte Dame vors Sozialgericht ziehen. **STEFAN VOGT**

Bekomme ich zu wenig Rente?

Die häufigsten Fehlerquellen – und wer im Notfall hilft

Auch Behörden sind nicht unfehlbar: Wo die Schwachstellen vieler Bescheide liegen und wie man sein Recht durchsetzt

Eine niedrige Rente allein bedeutet noch nicht, dass sie falsch sein muss“, sagt Rentenberater Martin Reißig. Hier verrät er, wie man Fehler aufdecken kann.

➔ **PLAUSIBILITÄT TESTEN!** Das können Sie sogar selbst tun: Nehmen Sie dafür den Rentenbescheid zur Hand. Vergleichen Sie die ermittelten Bezüge mit den Prognosen der „Rentenauskunft“, die man ab 55 zugeschickt bekommt. Sie nennt nicht nur die abschlagsfreie Rente, die erhält, wer bis zur Altersgrenze arbeitet, sondern auch, ab wann ein **vorzeitiger Bezug** mit wie viel Abschlag möglich ist. „Diese Werte liefern eine Orientierung, um die Rente einzuordnen.“

➔ **VERSICHERUNGSVERLAUF PRÜFEN!** Er listet rentenrelevante Zeiten auf und liegt ebenfalls der „Rentenauskunft“ bei. Problem: Sind Zeiten nicht erfasst, können sie sich nicht rentensteigernd auswirken. Reißig rät: „Prüfen Sie Ihren Verlauf auf Lücken, reichen Sie Belege nach.“ Und: Lassen Sie sich nicht zu viel Zeit damit: Firmen und Krankenkassen bewahren meist **nur noch zehn Jahre** Daten auf. Gut zu wissen: Sind Zeiten nicht eingetragen, ist nicht allein der Versicherte schuld. Die Behörde ist verpflichtet, aktiv mitzuwirken („Amtsermittlungsgrundsatz“).

➔ **HÄUFIGE FEHLER** Mütter sollten prüfen, ob Kinder berücksichtigt wurden. Witwen

und Witwer, ob ihre **Witwenrente** nicht unzulässig stark gekürzt wurde, wenn sie selbst Rente beziehen oder anderes Einkommen haben. Auch wer freiwillig gesetzlich **krankenversichert** ist, sollte aufpassen: Hier muss der Zuschuss der Rentenversicherung zum Krankenkassenbeitrag mit an den Rentner ausgezahlt werden. Das Gleiche gilt für Privatpatienten.

➔ **HIER FINDEN SIE HILFE** Zunächst sollte man zur örtlichen Beratungsstelle der Rentenversicherung gehen und sich den Bescheid erläutern lassen. Ein Antrag auf Überprüfung kann jederzeit gestellt werden. Gegen einen Bescheid kann man auch **Widerspruch einlegen**. Dann berät ein versicherungseigener Ausschuss über den Fall. Hilfe bieten auch Sozialverbände, ebenso Fachanwälte für Sozialrecht. Hohe Sachkenntnis besitzen **Rentenberater**. Die Prüfung eines Rentenbescheids kostet bei ihnen 150 bis 200 Euro. Berater vor Ort finden Sie unter: **www.rentenberater.de**

FOTOS: GERHARD WESTRICH/HÖRZU (8), CBM, ELMER/FOTOLIA, PR (3)



GUT ZU WISSEN

Neues aus der **APOTHEKE**

» Gemeinsam gegen den grauen Star



In Entwicklungsländern erblinden viele. Grund: grauer Star

Wer etwas für seine Sehkraft tut, kann damit jetzt auch das Augenlicht von anderen retten.

Beim Kauf etwa einer Packung „Augen Sehkraft + Schutz“ oder „Augen Plus Sehkraft + Schutz“ (Apotheke) gehen 20 Cent gezielt an Betroffene in Entwicklungsländern. Damit ermöglicht die **Aktion „Pro Augenlicht“** Operationen gegen den grauen Star. Weitere Infos unter: **www.augen-system.de**

» Hilfe für die Nase

Grippe und Schnupfen sind auch im Sommer ein Thema. **Nasensprays** sorgen dann für ausreichende Belüftung der Nebenhöhlen (z. B. „Nasic“, Apotheke). Aktuelle Studien zeigen, dass die abschwellende und pflegende Wirkung für Schleimhäute entscheidend ist. Besonders effektiv: die Kombination der Wirkstoffe Dexpanthenol und Xylometazolin. Wichtig: Sprays nur kurz anwenden!

» Urlaub ohne Bauchschmerzen

Nach einer aktuellen Forsa-Umfrage wird jeder dritte Deutsche auf Reisen krank. Bauch-

schmerzen stehen dabei an erster Stelle. Zur Linderung der Symptome empfehlen Experten **krampflösende** Mittel mit dem Wirkstoff Butylscopolamin (z. B. „Buscopan“, Apotheke), dessen Wirkung in vielen Studien nachgewiesen wurde.

» Neue Arthrose-App

Umfassende Information, Übungen zur Linderung und zur Vorbeugung, Kontrollfunktionen für den Arzt: Die App **„Arthrose-Tagebuch“** bietet viele Vorteile. Alle Interessierten können sie ab sofort kostenlos bei iTunes herunterladen.



Ganz nebenbei: das Arthrose-Tagebuch führen

» Keine Chance für Sommermüdigkeit

Oft ist Eisenmangel die Ursache für Abgeschlagenheit, Müdigkeit und Konzentrationsschwäche – auch im Sommer. Eine aktuelle Studie zeigt: Gaben von Eisen und blutbildendem Metformin (z. B. „Taxofit Eisen + Metformin“, Drogerie) können **Energiespeicher** rasch wieder auffüllen. Nach zwölf Wochen Einnahme hatte sich bei 94 Prozent der Probanden die Vitalität verbessert.

Mit gutem Bauchgefühl: So macht Reisen Spaß

