

Европейски омбудсман

El Defensor del Pueblo Europeo

Evropský veřejný ochránce práv

Den Europæiske Ombudsmand

**de** Der Europäische Bürgerbeauftragte

Euroopa ombudsman

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής

The European Ombudsman

Le Médiateur européen

An tOmbudsman Eorpach

Il Mediatore europeo

Eiropas ombuds

Europos ombudsmenas

Az Európai Ombudsman

L-Ombudsman Ewropew

De Europese Ombudsman

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich

O Provedor de Justiça Europeu

Ombudsmanul European

Európský ombudsman

Evropski varuh človekovih pravic

Euroopan oikeusasiamies

Europeiska ombudsmannen

■ Jahresbericht

# Der Europäische Bürgerbeauftragte

# 2008

■ Jahresbericht

# Der Europäische Bürgerbeauftragte

© Europäische Gemeinschaften, 2009

Wiedergabe zu Bildungszwecken und nichtkommerziellen Zwecken mit Quellenangabe gestattet.

ISBN 978-92-9212-178-5

ISSN 1680-3795

**Dieser Bericht ist im Internet unter folgender Adresse veröffentlicht: <http://www.ombudsman.europa.eu>**

In Cambria, Calibri und Etelka gesetzt — Pierre Roesch typographisme, Strasbourg

Fotos © Europäische Gemeinschaften, sofern nicht anders angegeben.

*Printed in Luxembourg*

Gedruckt auf CyclusPrint, dem Feinpapier aus 100% Altpapierfasern.

# DER EUROPÄISCHE BÜRGERBEAUFTRAGTE



---

P. NIKIFOROS DIAMANDOUROS

Prof. Dr. Hans-Gert PÖTTERING MdEP  
Präsident  
Europäisches Parlament  
Rue Wiertz  
1047 Brüssel  
BELGIEN

Straßburg, 21. April 2009

Sehr geehrter Herr Präsident,

gemäß Artikel 195 Absatz 1 des Vertrags zur Gründung der Europäischen Gemeinschaft und Artikel 3 Absatz 8 des Beschlusses des Europäischen Parlaments über die Regelungen und allgemeinen Bedingungen für die Ausübung der Aufgaben des Bürgerbeauftragten lege ich hiermit meinen Bericht für das Jahr 2008 vor.

Hochachtungsvoll

P. Nikiforos DIAMANDOUROS

# Änderungen am Jahresbericht des Europäischen Bürgerbeauftragten

**D**ER Jahresbericht ist die wichtigste Veröffentlichung des Bürgerbeauftragten. Um zu gewährleisten, dass er seinen zahlreichen Lesern gerecht wird, überlegt sich der Bürgerbeauftragte jedes Jahr, wie der Bericht verbessert werden kann. Zu den wichtigsten Neuerungen der jüngeren Vergangenheit zählen neben einer übergreifenden Zusammenfassung auch Fallzusammenfassungen und eine thematische Analyse der Untersuchungen. Bei all diesen Änderungen stand der Gedanke an die Leser im Mittelpunkt. Im Endergebnis ist der Bericht nun kürzer, was eine bessere Ressourcennutzung gewährleistet und durch die Beachtung strikter Umweltstandards einen Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung leistet.

In diesem Jahr kam es zur bislang ehrgeizigsten Reform des Jahresberichts. Seine Gestaltung orientiert sich an der im Januar 2009 präsentierten neuen Website des Bürgerbeauftragten. Die Informa-

**Der neue Jahresbericht ist zeitnäher, zugänglicher und umweltfreundlicher sowie im Aussehen moderner.**

tionen auf der Website bilden nun eine ideale Ergänzung zum vorliegenden Bericht. Ferner wurde ein neuer sechsseitiger *Überblick 2008* erstellt, der den zuvor separat veröffentlichten Titel

*Zusammenfassung und Statistiken* ersetzt. Der *Überblick 2008* ist ab April 2009 in 23 Sprachen unter folgender Adresse zugänglich: <http://www.ombudsman.europa.eu/activities/annualreports.faces>

Der neue Jahresbericht ist zeitnäher, zugänglicher und umweltfreundlicher sowie im Aussehen moderner. Nachstehend werden die wichtigsten Änderungen erläutert. Zudem sind Internetlinks zu den Bereichen auf der Website des Bürgerbeauftragten angegeben, die zu Informationen führen, die bislang im Bericht enthalten waren.

## ■ Aufbau

Der Aufbau des neuen Berichts führt den Leser in logischer Folge von Erläuterungen zum Mandat und zur Vorgehensweise des Bürgerbeauftragten (Kapitel 2) über die Bearbeitung konkreter Beschwerden im Jahr 2008 (Kapitel 3) hin zur Kontaktarbeit des Bürgerbeauftragten (Kapitel 4) und zu den internen Entwicklungen bei Personal und Haushaltsplan (Kapitel 5). Wie bisher beginnt der Bericht mit einer Einleitung durch den Bürgerbeauftragten und einer Zusammenfassung (Kapitel 1).

## ■ Inhalt

Bei den inhaltlichen Änderungen wurde darauf geachtet, dem Leser mehr Information zu bieten. Dies gilt insbesondere für Kapitel 3, das eine umfangreiche und anschauliche Schilderung der Hauptaufgabe des Bürgerbeauftragten enthält – die Bearbeitung von Beschwerden im Jahr 2008. Da unter <http://www.ombudsman.europa.eu/cases/summaries.faces> nun regelmäßig Fallzusammenfassungen in allen 23 Amtssprachen der EU erscheinen, werden im Bericht nur noch kurze Fallbeispiele aufgeführt, die die Ergebnisse der vom Bürgerbeauftragten durchgeführten Untersuchungen illustrieren. Schaubilder und Diagramme wurden über das gesamte Kapitel verteilt und nicht mehr in einem gesonderten statistischen Anhang am Ende des Berichts zusammengefasst. Ferner wurde die thematische Analyse in Kapitel 3 erweitert. Sie enthält nun eine eingehende Schilderung der vom Bürgerbeauftragten bearbeiteten Fälle und die Ergebnisse seiner Untersuchungen über Missstände in der Verwaltungstätigkeit. Außerdem wurde die komplette Liste der Mitarbeiter mit ihren Kontaktangaben in Kapitel 5 durch eine Übersicht über die verschiedenen Abteilungen und Referate abgelöst. Ein regelmäßig aktualisiertes Personalverzeichnis ist auf der Website des Bürgerbeauftragten unter <http://www.ombudsman.europa.eu/atyourservice/team.faces> einzusehen.

## ■ Statistiken

Nach Durchsicht des letztjährigen Jahresberichts kam vom Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments die Anregung, die Aufmachung unserer statistischen Daten zu verbessern. Dies ver-



lasste uns dazu, die Art unserer Statistiken und ihre Erstellung zu überprüfen. Die Statistiken im vorliegenden Bericht sind nun klarer (etwa zur Veränderung der Zahl der Beschwerden im Zeitverlauf). Daneben wurden neue Informationen aufgenommen (zum Beispiel zum Gegenstand der Untersuchungen). Außerdem wurden, wo erforderlich, die Berechnungsmethoden der Statistiken verbessert.

## ■ Layout

Das Layout des Jahresberichts wurde komplett überarbeitet, um den Bericht lesefreundlicher und zugänglicher zu machen. In seiner neuen Form enthält der Bericht kurze, auffällig gestaltete Textausschnitte zur Hervorhebung zentraler Punkte. Bei der Erstellung der im Bericht enthaltenen Schaubilder und Tabellen wurde großer Wert auf Verständlichkeit gelegt.



## ■ Druck

Der Jahresbericht wurde auf CyclusPrint gedruckt, einem Feinpapier, das ausschließlich aus Altpapier besteht. Dadurch wurde der Wasser- und Energieverbrauch reduziert. CyclusPrint erfüllt strengste Umweltstandards. Das mit dem EU-Umweltzeichen der Blume ausgezeichnete Papier ist nach dem EU-Umweltmanagementaudit EMAS und der Norm ISO 14001 zertifiziert.



# Inhaltsverzeichnis

## **Einleitung** 9

### **1 Zusammenfassung** 13

### **2 Mandat und Vorgehensweise des Bürgerbeauftragten** 25

2.1 Das Recht auf Beschwerde beim Europäischen Bürgerbeauftragten 27

2.2 Die Rechtsgrundlage für die Tätigkeit des Bürgerbeauftragten 27

2.3 Das Mandat des Bürgerbeauftragten 30

2.4 Zulässigkeit und Grundlagen für Untersuchungen 34

2.5 Die Vorgehensweise des Bürgerbeauftragten 35

### **3 Beschwerden und Untersuchungen** 39

3.1 Überblick über die untersuchten Beschwerden 41

3.2 Analyse der eingeleiteten Untersuchungen 46

3.3 Ergebnisse der Untersuchungen des Bürgerbeauftragten 48

3.4 Paradefälle: Beispiele für vorbildliche Verfahren 57

3.5 Thematische Analyse der abgeschlossenen Untersuchungen 58

3.6 Verweisungen und Empfehlungen 75

### **4 Beziehungen zu Einrichtungen, Bürgerbeauftragten und anderen Interessenträgern** 79

4.1 Beziehungen zu den Organen und Einrichtungen der EU 81

4.2 Beziehungen zu Bürgerbeauftragten und ähnlichen Einrichtungen 85

4.3 Beziehungen zu anderen Interessengruppen 88

### **5 Ressourcen** 95

5.1 Personal 97

5.2 Der Haushaltsplan 103

## **Kontaktaufnahme zum Europäischen Bürgerbeauftragten** 105

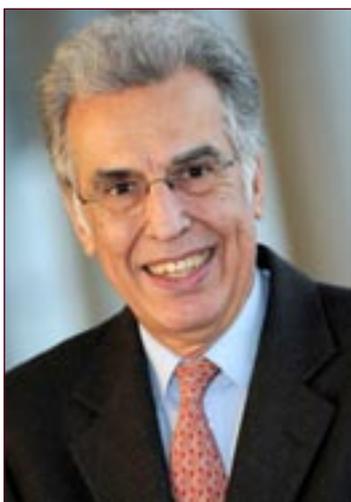


# Einleitung



Ich freue mich, Ihnen den Jahresbericht des Europäischen Bürgerbeauftragten in neuer Aufmachung präsentieren zu können. Wie auf den ersten Seiten dargelegt, haben wir uns sehr darum bemüht, den Bericht benutzerfreundlicher zu gestalten, um Ihnen einen klaren und umfassenden Überblick über die Arbeit des Bürgerbeauftragten im Jahr 2008 zu geben. Ich freue mich bereits auf Ihre Rückmeldung zu den vorgenommenen Änderungen.

Wie in jedem Jahr beschreibt der Jahresbericht die Tätigkeit des Bürgerbeauftragten für Bürger, Unternehmen und Organisationen im zurückliegenden Jahr. Neben den wichtigsten Entwicklungen im Bereich der bearbeiteten Fälle und der für die Beschwerdeführer erzielten Ergebnisse werden auch die zentralen politischen Themen aufgezeigt, die für unsere Einrichtung im Verlauf des vergangenen Jahres von Bedeutung waren.



### Schaffung größerer Bürgernähe

Ich weise häufig darauf hin, dass die Art, wie eine Institution auf Beschwerden reagiert, ein deutlicher Hinweis auf ihre Bürgernähe ist. Es freut mich daher, feststellen zu können, dass die Organe und Einrichtungen der Europäischen Union auch im Jahr 2008 wieder gezeigt haben, dass sie meistens darum bemüht sind, die vom Bürgerbeauftragten vorgetragene Probleme zu beheben. In 129 bzw. 36 % aller 2008 abgeschlossenen Fälle akzeptierte die betroffene Einrichtung eine einvernehmliche Lösung oder sorgte für die Beilegung des Problems. In weiteren 101 Fällen war nach Klärung der Angelegenheit keine weitere Untersuchung nötig, und in 110 Fällen konnte der Bürgerbeauftragte keinen Missstand in der Verwaltungstätigkeit feststellen.

In acht der 2008 abgeschlossenen Fälle bewiesen die betreffenden Organe bzw. Einrichtungen einen vorbildlichen Umgang mit der vom Bürgerbeauftragten vorgebrachten Angelegenheit. Sie wurden als Paradefälle in den vorliegenden Bericht aufgenommen, um allen Organen und Einrichtungen der Europäischen Union als Modell für eine gute Verwaltungspraxis zu dienen. Drei der Paradefälle betrafen die Europäische Kommission, je einer entfiel auf den Rat der Europäischen Union, den Europäischen Gerichtshof, das Europäische Amt für Personalauswahl (EPSO), das Europäische Amt für Betrugsbekämpfung (OLAF) sowie, zum dritten Mal in Folge, die Europäische Agentur für Flugsicherheit.

Nicht alle Reaktionen auf die Untersuchungen des Bürgerbeauftragten waren jedoch beispielhaft. In einem Fall von Altersdiskriminierung weigerte sich die Kommission, ihre Haltung zu revidieren.

**Ich weise häufig darauf hin, dass die Art, wie eine Institution auf Beschwerden reagiert, ein deutlicher Hinweis auf ihre Bürgernähe ist.**

Dies veranlasste mich dazu, dem Parlament den einzigen von mir 2008 verfassten Sonderbericht vorzulegen. Obwohl diesmal nur in 44 Untersuchungen kritische Anmerkungen an die EU-Organe und -Einrichtungen nötig waren (2007 waren es 55), ist ihre Zahl nach wie vor zu hoch. Um den Organen und Einrichtungen dabei zu helfen, ihre Leistung weiter zu verbessern, habe ich 2008 auf meiner Website zwei Studien über die Folgemaßnahmen der betroffenen Organe auf kritische Anmerkungen und weitere Bemerkungen aus den Jahren 2006 und 2007 publik gemacht. In diesen Studien sind auch Paradefälle aufgeführt, die, wie bereits erwähnt, als Beispiele guter Verwaltungspraxis dienen sollen. Im Jahr 2009 werde ich einen ähnlichen Bericht veröffentlichen.

### Hüter der Transparenz

Im Jahr 2008 wurde eine Rekordzahl an Untersuchungen (355) abgeschlossen, von denen die meisten weniger als ein Jahr dauerten. Wir beabsichtigen, unsere Leistung 2009 weiter zu verbessern, indem wir Fälle noch schneller zum Abschluss bringen. Die mit Abstand häufigste Beschwerde, die 2008 zur Einleitung einer Untersuchung führte, war mangelnde Transparenz (36 % aller Untersuchungen). Die Weigerung, Informationen oder Dokumente zugänglich zu machen, erwies sich als ständig wiederkehrendes Thema, ob bei Vertragsangelegenheiten, Anträgen auf Zugang zu Dokumenten, Vertragsverletzungsbeschwerden oder Auswahlverfahren. In all diesen Fällen ermahnte ich die Organe und Einrichtungen der Europäischen Union zur größtmöglichen Offenheit in Bezug

auf ihre Tätigkeit. In einigen Fällen ging es um Datenschutzfragen, die naturgemäß ein Abwägen zwischen Vertraulichkeit und Transparenz erfordern. In mehreren dieser Fälle beriet ich mich mit dem Europäischen Datenschutzbeauftragten, dessen Empfehlungen sehr hilfreich waren.

Besondere Bedeutung für die Transparenz hatte 2008 der Vorschlag der Kommission zu einer Reform der EU-Bestimmungen über den Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten. Ich machte Bedenken zu bestimmten Aspekten des ansonsten guten Vorschlags geltend und rief das Parlament dazu auf, seine Rolle als Mitgesetzgeber in diesem Bereich zu nutzen, um für die Bürger ein optimales Resultat sicherzustellen. Im Rahmen dieser Debatte führte ich zudem eine vergleichende Studie durch, in der ich meine Kollegen im Europäischen Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten über vorbildliche Verfahren in den Mitgliedstaaten beim Zugang der Öffentlichkeit zu Informationen in Datenbanken befragte. Die Ergebnisse der Studie boten mir Anregungen für konkrete Vorschläge hinsichtlich der Neufassung der EU-Bestimmungen über den Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten. Ich werde die Entwicklung dieser Debatte im Jahr 2009 aufmerksam verfolgen.

### Förderung der Dienstleistungskultur

Im Jahr 2008 registrierte der Europäische Bürgerbeauftragte insgesamt 3 406 Beschwerden. Wie immer haben wir uns darum bemüht, dafür zu sorgen, dass die Dienste des Bürgerbeauftragten bei

**Wie immer haben wir uns darum bemüht, dafür zu sorgen, dass die Dienste des Bürgerbeauftragten bei all denen bekannt sind, die möglicherweise Grund zur Beschwerde haben.**

all denen bekannt sind, die möglicherweise Grund zur Beschwerde haben. So haben wir beispielsweise bei Unternehmen, Nichtregierungsorganisationen und anderen Einrichtungen, die den Bürgerbeauftragten in der Vergangenheit eher wenig in Anspruch genommen haben, unsere Initiativuntersuchung zur Zahlungspünktlichkeit der Kommission bekannt gemacht, um aufzuzeigen, was wir konkret für die genannten Gruppen tun können.

In fast 80 % aller registrierten Fälle waren wir in der Lage, dem Beschwerdeführer zu helfen, entweder durch das Einleiten einer Untersuchung, die Weiterleitung des Falles an die zuständige Stelle oder eine Empfehlung dazu, an wen sich der Beschwerdeführer wenden sollte. Häufig lautet der Rat, mit einem Mitglied des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten in Kontakt zu treten. Die im Verbindungsnetz zusammengeschlossenen regionalen Bürgerbeauftragten tagten im November in Berlin, um zu erörtern, wie wir gemeinsam unsere Dienste für die Bürger verbessern können. Darüber hinaus habe ich Mitglieder und Beamte der Organe und Einrichtungen der Europäischen Union von meiner Seite aus angesprochen, um sie zu einer Dienstleistungskultur für die Bürger zu ermutigen. Zu den Höhepunkten in diesem Bereich zählten die Unterzeichnung einer Absichtserklärung mit dem Präsidenten der Europäischen Investitionsbank und die Einwilligung der EU-Einrichtungen, den Europäischen Kodex für gute Verwaltungspraxis im Umgang mit den Bürgern anzunehmen.

Abschließend soll ein weiterer wichtiger im Jahr 2008 vollzogener Schritt erwähnt werden, nämlich die Überarbeitung des Statuts des Europäischen Bürgerbeauftragten. Die vorgenommenen Änderungen sorgen dafür, dass die Bürger volles Vertrauen darin haben können, dass der Bürgerbeauftragte ihre Beschwerden uneingeschränkt und gründlich untersuchen kann. Ich freue mich darauf, meine Arbeit für die Bürger auf der Grundlage dieses zusätzlich gefestigten Mandats 2009 fortzusetzen.

Straßburg, den 16. Februar 2009



P. Nikiforos DIAMANDOUROS





# Zusammen- fassung



**D**ER vierzehnte Jahresbericht des Europäischen Bürgerbeauftragten an das Europäische Parlament gibt einen Überblick über die Tätigkeit des Bürgerbeauftragten im Jahr 2008. Es ist der sechste Jahresbericht von P. Nikiforos DIAMANDOUROS, der sein Amt als Europäischer Bürgerbeauftragter am 1. April 2003 antrat.

## ■ Gliederung des Berichts

Der Bericht umfasst fünf Kapitel. Er beginnt mit einer persönlichen Einleitung des Bürgerbeauftragten, gefolgt von dieser Zusammenfassung, die Kapitel 1 darstellt.

In Kapitel 2 werden das Mandat des Bürgerbeauftragten und seine Vorgehensweise bei der Bearbeitung von Beschwerden und der Durchführung von Untersuchungen erläutert. Außerdem werden alle nennenswerten Entwicklungen im Verlauf des vergangenen Jahres aufgezeigt.

Kapitel 3 gibt einen Überblick über die im Lauf des Jahres bearbeiteten Beschwerden und enthält daneben eine eingehende Darstellung der durchgeführten Untersuchungen. Ein Abschnitt ist den vom Bürgerbeauftragten benannten Paradefällen gewidmet. Zudem werden die wichtigsten rechtlichen und sachlichen Feststellungen in den Entscheidungen des Bürgerbeauftragten im Jahr 2008 thematisch analysiert. Das Kapitel endet mit einem Blick auf die Fälle, die nicht in die Zuständigkeit des Bürgerbeauftragten fielen, und auf ihre Nachverfolgung durch den Bürgerbeauftragten.

Kapitel 4 befasst sich mit der Kontaktarbeit des Bürgerbeauftragten. Dazu gehören seine Beziehungen zu anderen Organen und Einrichtungen der Europäischen Union, seine Beziehungen zum Netz der nationalen, regionalen und lokalen Bürgerbeauftragten in Europa sowie ein Überblick über die von ihm betriebene Öffentlichkeitsarbeit.

Kapitel 5 enthält Einzelheiten zum Personal und zum Haushaltsplan des Bürgerbeauftragten.

## ■ Der Auftrag des Europäischen Bürgerbeauftragten

Das Amt des Europäischen Bürgerbeauftragten wurde durch den Vertrag von Maastricht im Zusammenhang mit der Unionsbürgerschaft geschaffen. Der Bürgerbeauftragte untersucht

**Der Bürgerbeauftragte untersucht Beschwerden über Missstände in der Verwaltungstätigkeit der Organe und Einrichtungen der Europäischen Gemeinschaft.**

Beschwerden über Missstände in der Verwaltungstätigkeit der Organe und Einrichtungen der Europäischen Gemeinschaft – mit Ausnahme des Gerichtshofs und des Gerichts erster Instanz in Ausübung ihrer Rechtsprechungsbefugnisse. Ein „Missstand in

der Verwaltungstätigkeit“ wurde vom Bürgerbeauftragten mit Zustimmung des Europäischen Parlaments dahingehend definiert, dass darunter auch die mangelnde Achtung der Grundrechte, der Rechtsstaatlichkeit und der Grundsätze guter Verwaltungspraxis fällt.

Der Bürgerbeauftragte bearbeitet nicht nur Beschwerden von Einzelpersonen, Unternehmen und Vereinigungen, sondern wird auch von sich aus tätig, indem er aus eigener Initiative Untersuchungen einleitet, sich mit Mitgliedern und Beamten der europäischen Organe und Einrichtungen trifft und auf die Bürger zugeht, um sie über ihre Rechte und deren Wahrnehmung zu informieren.

## ■ Beschwerden und Untersuchungen

### Überblick über die untersuchten Beschwerden

Beim Bürgerbeauftragten wurden im Jahr 2008 3 406 Beschwerden registriert<sup>1</sup>, verglichen mit 3 211 Beschwerden im Jahr 2007. Knapp 60 % der 2008 registrierten Beschwerden wurden auf elektronischem Weg übermittelt, entweder per E-Mail oder über das Beschwerdeformular auf der Website des Bürgerbeauftragten.

Insgesamt wurden 3 346 Beschwerden bearbeitet<sup>2</sup>, verglichen mit 3 265 im Jahr 2007. 24 % (802) der bearbeiteten Beschwerden fielen in den Zuständigkeitsbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten, 9 % führten zur Einleitung einer Untersuchung. In nahezu 80 % der Fälle konnte der Bürgerbeauftragte dem Beschwerdeführer helfen, indem er eine Untersuchung des Falles einleitete, den Fall an die zuständige Stelle weiterleitete oder dem Beschwerdeführer mitteilte, wohin er sich wenden könne, um sein Problem einer raschen und effektiven Lösung zuzuführen.

Über die Haupt-E-Mail-Adresse des Bürgerbeauftragten wurden 2008 mehr als 4 300 E-Mails mit Informationsersuchen beantwortet. Etwa 3 300 davon waren Einzelersuchen, rund 1 000 gingen auf eine Massensendung zurück. Insgesamt bearbeitete der Bürgerbeauftragte im Laufe des Berichtsjahrs somit mehr als 7 700 Beschwerden und Informationsersuchen von Bürgern.

### Analyse der eingeleiteten Untersuchungen

Im Jahr 2008 wurden insgesamt 293 neue Untersuchungen aufgrund von Beschwerden eingeleitet. 26 % davon wurden von Unternehmen und Vereinigungen eingereicht, 74 % stammten von Einzelpersonen.

Zusätzlich nahm der Bürgerbeauftragte drei Untersuchungen aus eigener Initiative auf. Bei zwei davon handelte es sich um Beschwerden, die von nicht berechtigten Personen eingereicht wurden (d. h. von Beschwerdeführern, die nicht Bürger der Union oder natürliche oder juristische Personen mit Wohnort oder satzungsmäßigem Sitz in einem Mitgliedstaat sind). Beim dritten Fall machte der Bürgerbeauftragte von seiner Befugnis Gebrauch, aus eigener Initiative tätig zu werden, um sich mit einem augenscheinlich systembedingten Problem im Frühwarnsystem der Europäischen Kommission zu befassen (**OI/3/2008/FOR**).

Wie in jedem Jahr galten die meisten der vom Bürgerbeauftragten 2008 eingeleiteten Untersuchungen der Kommission (195 bzw. 66 % aller Fälle). Angesichts dessen, dass die Kommission das Gemeinschaftsorgan ist, das mehr als alle anderen Organe Entscheidungen mit unmittelbaren Konsequenzen für die Bürger trifft, ist es nur folgerichtig, dass sich die Mehrzahl der Bürgerbeschwerden auf sie bezieht. 28 Untersuchungen (10 %) betrafen das Europäische Parlament, 20 (7 %) das Europäische Amt für Personalauswahl (EPSO), 10 (3 %) den Rat der Europäischen Union und 7 (2 %) das Europäische Amt für Betrugsbekämpfung (OLAF). Weitere 37 Untersuchungen entfielen auf 20 andere Organe und Einrichtungen der Europäischen Union.

Die meisten Vorwürfe wegen angeblicher Verwaltungsmissstände in den 2008 eingeleiteten Untersuchungen bezogen sich auf mangelnde Transparenz, einschließlich Informationsverweigerung (107 bzw. 36 % der Fälle), ungerechte Behandlung oder Machtmissbrauch (59 bzw. 20 %), unbefriedigende Verfahren (27 bzw. 9 %), Nachlässigkeit (25 bzw. 8 %), vermeidbare Verzögerungen (24 bzw. 8 %), Rechtsfehler (21 bzw. 7 %), Diskriminierung (14 bzw. 5 %) und Pflichtversäumnisse, d. h. Versäumnisse der Europäischen Kommission, ihrer Rolle als „Hüterin der Verträge“ gegenüber den Mitgliedstaaten nachzukommen (14 bzw. 5 %).

1. Ab diesem Jahr enthält der Jahresbericht des Europäischen Bürgerbeauftragten die statistische Kategorie „registrierte Beschwerden“ anstatt der Kategorie „eingegangene Beschwerden“, um Beschwerden, die während eines bestimmten Kalenderjahrs tatsächlich registriert wurden, von denen zu unterscheiden, die im Verlauf desselben Jahres eingingen, aber erst im Folgejahr registriert wurden.

2. Die statistische Kategorie „bearbeitet“ bedeutet, dass bereits analysiert wurde, ob die Beschwerde (i) in die Zuständigkeit des Bürgerbeauftragten fällt, (ii) die Zulässigkeitskriterien erfüllt und (iii) Gründe zur Einleitung einer Untersuchung vorliegen. Aufgrund der dafür erforderlichen Zeit unterscheidet sich die Zahl der in einem bestimmten Jahr „bearbeiteten“ Beschwerden von der Zahl der im selben Jahr „registrierten“ Beschwerden.

2008 schloss der Bürgerbeauftragte 355 Untersuchungen ab (verglichen mit 348 im Jahr zuvor). 352 davon gingen auf Beschwerden zurück, während drei aus eigener Initiative erfolgten. Die Mehrzahl der Untersuchungen wurde binnen eines Jahres abgeschlossen (52 %). Mehr als ein Drittel (36 %) hatte eine Dauer von weniger als drei Monaten. Die durchschnittliche Fallbearbeitungszeit lag bei 13 Monaten.

### Ergebnisse der vom Bürgerbeauftragten durchgeführten Untersuchungen

Der Bürgerbeauftragte bemüht sich nach Möglichkeit um ein positives Ergebnis der Untersuchungen, das sowohl den Beschwerdeführer als auch die Einrichtung zufriedenstellt, gegen die sich die Beschwerde richtet. Der Zusammenarbeit der Organe und Einrichtungen der Gemeinschaft kommt entscheidende Bedeutung dafür zu, dass sich Ergebnisse erzielen lassen, die einerseits zur Verbesserung der Beziehungen zwischen Einrichtungen und Bürgern beitragen und andererseits kosten- und zeitaufwendige Rechtsstreitigkeiten vermeiden helfen. In 129 der 2008 abgeschlossenen Fälle (36 %) wurde relativ leicht ein positives Ergebnis für die Beschwerdeführer erzielt. Diese Fälle wurden entweder durch die betreffende Einrichtung beigelegt, oder es kam zu einer einvernehmlichen Lösung (2007 lag die Zahl bei 134 Fällen, die ihrerseits doppelt so hoch war wie im Jahr zuvor).

In 31 % der Fälle (110) wurde kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit festgestellt. Dies ist nicht unbedingt als negatives Ergebnis für die Beschwerdeführer zu werten, da sie zumindest von

**Der Bürgerbeauftragte bemüht sich nach Möglichkeit um ein positives Ergebnis der Untersuchungen, das sowohl den Beschwerdeführer als auch die Einrichtung zufriedenstellt, gegen die sich die Beschwerde richtet.**

den betreffenden Organen oder Einrichtungen eine ausführliche Erläuterung ihrer Handlungsweise sowie eine Einschätzung des Bürgerbeauftragten zu ihrem Fall erhielten.

Der Bürgerbeauftragte kam in 15 % der Fälle (53) zu dem Schluss, dass ein Missstand in der Verwaltungstätigkeit vorlag. In acht dieser Fälle konnte er dennoch ein positives Ergebnis für die

Beschwerdeführer erzielen, da seine Empfehlungsentwürfe von den betreffenden Einrichtungen angenommen wurden. In Fall einer Altersdiskriminierung lehnte die Kommission einen Empfehlungsentwurf ab, woraufhin der Bürgerbeauftragte dem Europäischen Parlament einen Sonderbericht vorlegte (185/2005/ELB). Eine solche Maßnahme ist das äußerste Mittel des Bürgerbeauftragten und die letzte Maßnahme, die er bei der Bearbeitung eines Falles ergreift. In 44 Fällen endete die Untersuchung mit einer kritischen Anmerkung an das betreffende Organ bzw. die betreffende Einrichtung. Eine kritische Anmerkung zeigt dem Beschwerdeführer, dass seine Beschwerde berechtigt war. Der Einrichtung verdeutlicht sie, was falsch gemacht wurde, um ihr bei der künftigen Vermeidung von Missständen in der Verwaltungstätigkeit zu helfen.

Der Bürgerbeauftragte hat zuletzt – ebenfalls mit Blick auf die künftige Verbesserung der Tätigkeit der europäischen Institutionen – auch verstärkt von der Möglichkeit weiterer Bemerkungen Gebrauch gemacht, wenn er eine Möglichkeit dafür sah, die Qualität der Verwaltung zu erhöhen. 2008 brachte der Bürgerbeauftragte in insgesamt 41 Fällen weitere Bemerkungen an.

Für die Organe und Einrichtungen ist es wichtig, den kritischen Anmerkungen und weiteren Bemerkungen des Bürgerbeauftragten nachzugehen und Maßnahmen zu ergreifen, um ungelöste

**Für die Organe und Einrichtungen ist es wichtig, den kritischen Anmerkungen und weiteren Bemerkungen des Bürgerbeauftragten nachzugehen und Maßnahmen zu ergreifen, um ungelöste Probleme zu beheben.**

Probleme zu beheben. Um dies zu fördern, veröffentlichte der Bürgerbeauftragte 2008 auf seiner Website zwei Studien über die Folgemaßnahmen der Organe und Einrichtungen auf alle kritischen Anmerkungen und weiteren Bemerkungen aus den Jahren 2006 und 2007. Der Bürgerbeauftragte beabsichtigt, die Öffentlichkeit künftig jährlich über die Ergebnisse der von den Organen und Einrichtungen unternommenen Folgemaßnahmen zu kritischen Anmerkungen und weiteren Bemerkungen zu informieren.

### Paradefälle: Beispiele für vorbildliche Verfahren [→→→]

Acht der im Jahr 2008 abgeschlossenen Fälle sind als anschauliche Beispiele für vorbildliche Verfahren anzusehen. Sie können sämtlichen Organen und Einrichtungen der EU als Modell für einen erstrebenswerten Umgang mit den vom Bürgerbeauftragten aufgegriffenen Problemen dienen.

Das **Europäische Amt für Personalauswahl** (EPSO) erklärte sich bereit, Bewerbern auf Wunsch die im Auswahlverfahren verwendeten Bewertungskriterien sowie eine Aufschlüsselung der jeweils erreichten Punktzahlen darzulegen. Dies war das Ergebnis einer Initiativuntersuchung des Bürgerbeauftragten, der das Amt für seinen transparenten Ansatz lobte (**OI/5/2005/PB**). Das **Europäische Amt für Betrugsbekämpfung** (OLAF) reagierte konstruktiv auf einen Antrag auf Zugang zu Dokumenten. Durch die Bereitstellung von zwei Fassungen des betreffenden Berichts, eine mit und eine ohne die personenbezogenen Daten des Beschwerdeführers, kam das Amt den EU-Bestimmungen über den Zugang zu Dokumenten nach und erwies sich als sehr bürgerorientiert (**754/2007/BU**). Um den Zugang zu Dokumenten und Informationen ging es auch bei einer österreichischen Staatsbürgerin, die sich beim Bürgerbeauftragten über unzureichende Informationen seitens der Kanzlei des **Europäischen Gerichtshofs** beschwerte. Nach Eingreifen des Bürgerbeauftragten sandte die Kanzlei der Beschwerdeführerin ein Schreiben mit genaueren Angaben und erklärte dem Bürgerbeauftragten gegenüber, die Zusatzinformationen seien in die Standardbriefe für ähnlich gelagerte Fälle aufgenommen worden (**2448/2008/WP**).

Der Bürgerbeauftragte lobte die **Kommission** für ihr konstruktives Vorgehen in zwei Vertragsangelegenheiten. Bei einem Zahlungsstreit mit einem italienischen Unternehmen über ein EU-Projekt zur Wasserlieferung für Vertriebene in Liberia erwies sich die Kommission während des gesamten Verfahrens als gründlich und konstruktiv und akzeptierte sogar relevante Zusatzzahlungen, auf die von den eigenen Dienststellen und vom Beschwerdeführer hingewiesen worden war. Das italienische Unternehmen erhielt infolgedessen mehr als 100 000 EUR (**3490/2005/(ID)PB**). Im Fall eines österreichischen Instituts, das einen Forschungs- und Entwicklungsauftrag im Bereich Verfahrenstechnik ausgeführt hatte, willigte die Kommission in die Zahlung von 54 000 EUR ein. Damit folgte sie der Forderung des Bürgerbeauftragten, ihre Haltung zur Begleichung eines ausstehenden Betrags zu überdenken, dessen Zahlung sie aufgrund des verspäteten Eingangs der abschließenden Kostenaufstellungen verweigert hatte (**3784/2006/FOR**). In der Beschwerdesache **2672/2008/VL**, in der ein vereinfachtes Untersuchungsverfahren zum Einsatz kam, begrüßte der Bürgerbeauftragte die positive Reaktion der Kommission, die auf schnelle und beispielhafte Weise einen E-Mail-Disput zwischen einem Forscher und einer Kommissionsbeamtin beigelegte.

Als weiteres Beispiel für vorbildliches Verhalten kann die Beschwerdesache **1162/2007/FOR** gelten, in der sich der **Rat der Europäischen Union** dazu bereiterklärte, dem Beschwerdeführer aufgrund der ihm verursachten Unannehmlichkeiten und Stressbelastungen eine freiwillige Zuwendung von 1 000 EUR zukommen zu lassen. Der Rat hatte dem Beschwerdeführer ursprünglich einen Einjahresvertrag angeboten. Als bemerkt wurde, dass der Beschwerdeführer in dem fraglichen Zeitraum sein 65. Lebensjahr vollenden würde, wurden die Vertragsbedingungen geändert. Schließlich ist im dritten Jahr in Folge auch die **Europäische Agentur für Flugsicherheit** (EASA) für ihren Umgang mit einer Beschwerde lobend zu erwähnen. In der Beschwerdesache **893/2006/BU** entschuldigte sich die Agentur für einen im Auswahlverfahren begangenen Fehler und erklärte sich bereit, dem Beschwerdeführer die gewünschten Informationen zukommen zu lassen. Ferner äußerte sie die Absicht, bei künftigen Auswahlverfahren in gleicher Weise vorzugehen.

## Thematische Analyse der abgeschlossenen Untersuchungen

Die Entscheidungen zum Abschluss von Beschwerdesachen werden im Regelfall auf der Website des Bürgerbeauftragten (<http://www.ombudsman.europa.eu>) auf Englisch sowie gegebenenfalls

Die Entscheidungen zum Abschluss von Beschwerdesachen werden im Regelfall auf der Website des Bürgerbeauftragten (<http://www.ombudsman.europa.eu>) auf Englisch sowie gegebenenfalls in der Sprache des Beschwerdeführers veröffentlicht.

falls in der Sprache des Beschwerdeführers veröffentlicht. Im Jahr 2008 wurden Format und Struktur der vom Bürgerbeauftragten getroffenen Entscheidungen verändert, was die Texte unter Beibehaltung aller wesentlichen Fakten und Analysen kürzer, lesbarer und damit zugänglicher macht.

Einige ausgewählte Fälle werden auf der Website des Bürgerbeauftragten in komprimierter Form in allen 23 Amtssprachen der EU vorgestellt. Diese Zusammenfassungen geben einen Überblick über die Themenbereiche sowie die Organe und Einrich-

tungen, auf die sich die insgesamt 355 Entscheidungen in den 2008 abgeschlossenen Untersuchungen bezogen, wie auch über die unterschiedlichen Gründe für den Abschluss der Fälle.

Abschnitt 3.5 des vorliegenden Berichts enthält eine Analyse der wichtigsten rechtlichen und sachlichen Feststellungen in den 2008 getroffenen Entscheidungen. Er ist nach den sieben wichtigsten Themenbereichen der Untersuchungen untergliedert<sup>3</sup>:

- Offenheit, Zugang der Öffentlichkeit und Schutz personenbezogener Daten;
- Die Kommission als Hüterin der Verträge;
- Vergabe von Aufträgen und Zuschüssen;
- Auftragsausführung;
- Verwaltung und Personalstatut;
- Auswahl- und Ausleseverfahren;
- Institutionelle, politische und sonstige Aspekte.

Der erste Abschnitt der thematischen Analyse befasst sich mit den Entscheidungen des Bürgerbeauftragten im Jahr 2008 zu Beschwerden über (i) den Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten, (ii) den Zugang der Öffentlichkeit zu Informationen sowie (iii) den Schutz personenbezogener Daten und das Recht der betroffenen Personen auf Zugang zu ihren Daten. Die untersuchten Probleme reichen von Verzögerungen beim Zugang zu Dokumenten bis zu unterschiedlichen Interpretationen der in der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001<sup>4</sup> über den Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten aufgeführten Ausnahmen. Darüber hinaus werden Fälle analysiert, in denen der Bürgerbeauftragte den Europäischen Datenschutzbeauftragten zu den Datenschutzaspekten von Fällen konsultierte, in denen es um Transparenz ging.

Die zweite Kategorie von Fällen betrifft Beschwerden gegen die Kommission in ihrer Rolle als Hüterin der Verträge. Der Bürgerbeauftragte kann verfahrenstechnische wie auch inhaltliche Aspekte beim Umgang der Kommission mit derartigen Fällen aufgreifen. Bei den inhaltlichen Aspekten untersucht der Bürgerbeauftragte, ob die Schlussfolgerungen der Kommission begründet sind und ob sie den Beschwerdeführern gegenüber klar und deutlich dargelegt wurden. Bei den verfahrenstechnischen Aspekten nimmt der Bürgerbeauftragte in seinen Untersuchungen vor allem auf die Mitteilung der Kommission über die Beziehungen zum Beschwerdeführer bei Verstößen gegen das Gemeinschaftsrecht<sup>5</sup> Bezug. Zu den 2008 untersuchten Vorwürfen in diesem Bereich zählen Zeitverzögerungen, die Bereitstellung unzulänglicher Informationen an Beschwerdeführer und die Nichteintragung von Beschwerden.

Der dritte Abschnitt der thematischen Analyse befasst sich mit Beschwerden über die Vergabe – oder Nichtvergabe – von Aufträgen oder Zuschüssen. Hier ist der Bürgerbeauftragte darauf beschränkt, zu überprüfen, ob die Verfahrensbestimmungen eingehalten wurden und die Fakten stimmen. Weiterhin hat er auszuschließen, dass offenkundige Bewertungsfehler oder Machtmissbrauch vorliegen. Zudem kann er untersuchen, ob die Organe und Einrichtungen ihrer Verpflichtung zur Angabe von Gründen nachgekommen sind und ob diese Gründe in sich schlüssig und angemessen sind. Im Jahr 2008 untersuchte der Bürgerbeauftragte die unsachgemäße Durchführung von Ausschreibungsverfahren, die Bereitstellung unzulänglicher Informationen sowie unbegründete Anschuldigungen.

In der vierten Kategorie werden Fälle vorgestellt, in denen den Organen und Einrichtungen die Nichteinhaltung vertraglicher Verpflichtungen vorgeworfen wird. Bei Vertragsstreitigkeiten beschränkt sich der Bürgerbeauftragte bei seiner Untersuchung auf die Frage, ob die Gemeinschaftsorgane oder -einrichtungen ihm schlüssig und ausreichend begründen können, auf welcher

---

3. Bei Betrachtung der 2008 eingeleiteten Untersuchungen sind folgende Schwerpunktbereiche zu erkennen: Transparenz (26 %), institutionelle und politische Aspekte (17 %), die Kommission als Hüterin der Verträge (17 %), Auswahl- und Ausleseverfahren (14 %), Verwaltung und Personalstatut (10 %), Auftragsausführung (8 %), Vergabe von Aufträgen oder Zuschüssen (8 %).

4. Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 30. Mai 2001 über den Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten des Europäischen Parlaments, des Rates und der Kommission, ABl. 2001 L 145, S. 43.

5. Mitteilung der Kommission an das Europäische Parlament und den Europäischen Bürgerbeauftragten über die Beziehungen zum Beschwerdeführer bei Verstößen gegen das Gemeinschaftsrecht, ABl. 2002 C 244, S. 5.

Rechtsgrundlage ihr Vorgehen beruht und warum sie glauben, dass ihr Standpunkt zur Vertragslage begründet ist. Im Jahr 2008 untersuchte der Bürgerbeauftragte Zahlungsverzögerungen, Fälle von ungerechter Behandlung und Probleme in Bezug auf Unterauftragnehmer.

Die fünfte Kategorie enthält Beschwerden über die administrative Tätigkeit der Organe und Einrichtungen, insbesondere die Einhaltung des Personalstatuts und sonstiger einschlägiger Dokumente. Diese Fälle sind alle unterschiedlich gelagert und betreffen fast alle Organe und Einrichtungen.

Im sechsten Abschnitt der thematischen Analyse werden Beschwerden zu Auswahl- und Ausleseverfahren untersucht. Die meisten dieser Fälle betreffen das Europäische Amt für Personalauswahl (EPSO) sowie die Themen mangelnde Transparenz, inhaltliche Probleme im Zusammenhang mit den Prüfungen sowie ungerechte Behandlung.

In der letzten Kategorie sind alle anderen Fälle zusammengefasst. Sie enthält Beschwerden über die politischen Entscheidungen oder die allgemeine Arbeitsweise der Organe und Einrichtungen.

## ■ Beziehungen zu Einrichtungen, Bürgerbeauftragten und anderen Interessenträgern

### Beziehungen zu den Organen und Einrichtungen der EU

Konstruktive Beziehungen zu den Organen und Einrichtungen der EU sind für den Europäischen Bürgerbeauftragten von herausragender Bedeutung, um zur Erzielung bestmöglicher Ergebnisse

**Konstruktive Beziehungen zu den Organen und Einrichtungen der EU sind für den Europäischen Bürgerbeauftragten von herausragender Bedeutung, um zur Erzielung bestmöglicher Ergebnisse für Beschwerdeführer beizutragen.**

für Beschwerdeführer beizutragen. Der Bürgerbeauftragte setzte im Jahr 2008 seine regelmäßigen Treffen mit Mitgliedern und Beamten der Einrichtungen fort, bei denen erörtert wurde, wie die Qualität der Verwaltungstätigkeit der EU verbessert werden kann.

Besondere Bedeutung hatten im Jahr 2008 mit der Überarbeitung des Statuts des Europäischen Bürgerbeauftragten verbundene Begegnungen mit Vertretern des Parlaments, des Rates und der Kommission. Nach einer positiven Stellungnahme der Kommission und der Zustimmung des Rates verabschiedete das Parlament am 18. Juni einen Beschluss<sup>6</sup> zur Änderung des Statuts. Die laufenden Arbeiten zur Neufassung der Verordnung Nr. 1049/2001 über den Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten<sup>7</sup> standen 2008 ebenfalls auf der interinstitutionellen Agenda des Bürgerbeauftragten.

**Der Europäische Bürgerbeauftragte kommt regelmäßig mit Mitgliedern und Beamten der EU-Organen und -Einrichtungen zusammen. Hier trifft sich Herr DIAMANDOUROS mit Hans-Gert PÖTTERING, dem Präsidenten des Europäischen Parlaments (Straßburg, 12. März 2008).**



6. Beschluss 2008/587 des Europäischen Parlaments vom 18. Juni 2008 zur Änderung des Beschlusses 94/262 über die Regelungen und allgemeinen Bedingungen für die Ausübung der Aufgaben des Bürgerbeauftragten, ABl. 2008 L 189, S. 25.

7. Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 30. Mai 2001 über den Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten des Europäischen Parlaments, des Rates und der Kommission, ABl. 2001 L 145, S. 43.

Weitere Höhepunkte im Berichtsjahr waren die Unterzeichnung einer Absichtserklärung<sup>8</sup> mit dem Präsidenten der Europäischen Investitionsbank und die Zustimmung aller Einrichtungen der EU zur Annahme des Europäischen Kodex für gute Verwaltungspraxis. Des Weiteren traf sich der Bürgerbeauftragte regelmäßig mit Vertretern des Europäischen Amtes für Personalauswahl, um dafür zu werben, dass den Bürgern bei Auswahlverfahren die höchsten Dienstleistungsstandards zuteil werden.

Der Bürgerbeauftragte setzte 2008 auch seine Kontaktpflege zu Vertretern der anderen Organe und Einrichtungen fort, indem er sich mit zentralen Vertretern des Europäischen Gerichtshofs, des Gerichts erster Instanz, des Gerichts für den öffentlichen Dienst und der Agentur der Europäischen Union für Grundrechte traf. Im November stellte der Bürgerbeauftragte Mitgliedern des SOLVIT-Netztes seine Arbeit vor, im Dezember gab er bei einer Veranstaltung zum fünfjährigen Bestehen des Amtes des Europäischen Datenschutzbeauftragten einen Überblick über die Beziehungen zwischen den beiden Einrichtungen. In den Monaten davor war der Bürgerbeauftragte zudem mit den Vorsitzenden der Personalvertretungen der EU-Organe zusammengetroffen, um seine Rolle bei Qualitätsverbesserungen in der EU-Verwaltung zu erläutern.

### Beziehungen zu Bürgerbeauftragten und ähnlichen Einrichtungen

Viele Beschwerdeführer wenden sich an den Europäischen Bürgerbeauftragten, wenn sie mit der nationalen, regionalen oder lokalen Verwaltung Probleme haben. Der Europäische Bürgerbeauftragte

**Der Europäische Bürgerbeauftragte arbeitet eng mit seinen Amtskollegen in den Mitgliedstaaten zusammen, um die zügige und effektive Bearbeitung von Bürgerbeschwerden zum EU-Recht sicherzustellen.**

arbeitet eng mit seinen Amtskollegen in den Mitgliedstaaten zusammen, um die zügige und effektive Bearbeitung von Bürgerbeschwerden zum EU-Recht sicherzustellen. Diese Zusammenarbeit erfolgt im Wesentlichen im Rahmen des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten. Das Verbindungs-

netz besteht derzeit aus etwa 90 Einrichtungen in 31 Ländern. Innerhalb der Union deckt es die nationale und die regionale Ebene ab, während es in den EU-Kandidatenländern sowie in Norwegen und Island allein die nationale Ebene umfasst. Auch der Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments ist als Vollmitglied in diesem Netz vertreten.

Eines der Anliegen des Netzes ist die rasche Weiterleitung von Beschwerden an den zuständigen Bürgerbeauftragten oder eine vergleichbare Einrichtung. Im Jahresverlauf 2008 wurden 1 079 Beschwerden an Mitglieder des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten weitergeleitet bzw. Beschwerdeführer an Mitglieder des Netzes verwiesen.

In Abschnitt 4.2 des vorliegenden Berichts sind die Aktivitäten des Netzes im Jahr 2008 dargestellt. Den Höhepunkt bildete das sechste Seminar der regionalen Bürgerbeauftragten aus den EU-Mitgliedstaaten, das im November in Berlin stattfand. Das Seminar wurde vom Europäischen Bürgerbeauftragten gemeinsam mit dem Vorsitzenden des Petitionsausschusses im Berliner Abgeordnetenhaus, Herrn Ralf HILLENBERG, organisiert. Etwa 90 Personen nahmen an dem Seminar teil, das sich auf Beschwerden und Petitionen seitens der Schwächsten in der Gesellschaft konzentrierte. Ein weiteres Treffen des Verbindungsnetzes im Jahr 2008 war das Seminar der Verbindungsbeauftragten in Straßburg.

<sup>8</sup>. Absichtserklärung zwischen dem Europäischen Bürgerbeauftragten und der Europäischen Investitionsbank betreffend Informationen über die Grundsätze, Standards und Verfahren der Bank sowie die Abwicklung von Beschwerden einschließlich Beschwerden von Nicht-EU-Bürgern und von außerhalb der Europäischen Union ansässigen Personen, ABl. 2008 C 244, S. 1.



Über das Europäische Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten arbeitet der Europäische Bürgerbeauftragte eng mit seinen Kollegen in den Mitgliedstaaten zusammen. Die Verbindungsbeauftragten in den Büros der nationalen Bürgerbeauftragten fungieren als erste Ansprechpartner für die Mitglieder des Netzes. Dieses Foto zeigt die Teilnehmer des sechsten, zweijährlichen Seminars vom 1. bis 3. Juni 2008 in Straßburg.

Gemeinsam mit Bürgerbeauftragten in den Mitgliedstaaten und Kandidatenländern organisierte Informationsbesuche haben sich für die Weiterentwicklung des Verbindungsnetzes als besonders effektiv erwiesen. Im Lauf des Jahres 2008 besuchte der Europäische Bürgerbeauftragte seine Amtskollegen in Zypern (März), Griechenland (Mai), Lettland (September) und Litauen (Oktober).

Das Verbindungsnetz dient durch die bereits erwähnten Seminare, einen halbjährlichen Nachrichtenbrief, ein elektronisches Diskussionsforum, über das sich auch Dokumente austauschen lassen, und einen täglichen elektronischen Nachrichtendienst als wirksamer Mechanismus für den Austausch von Informationen zum EU-Recht sowie zu vorbildlichen Verfahren. Neben diesem regelmäßigen informellen Informationsaustausch über das Verbindungsnetz existiert ein spezielles Verfahren, bei dem nationale und regionale Bürgerbeauftragte um die schriftliche Beantwortung von Anfragen zum EU-Recht und dessen Auslegung ersuchen können. Dazu zählen auch Anfragen, die sich aus der Bearbeitung konkreter Fälle ergeben. Im Jahr 2008 gingen acht neue Anfragen ein.

### Beziehungen zu anderen Interessenträgern

Der Europäische Bürgerbeauftragte ist sich zutiefst bewusst, wie wichtig es ist, dafür zu sorgen, dass jede Person und Organisation, die Probleme mit der EU-Verwaltung haben könnte, über ihr

**Der Europäische Bürgerbeauftragte ist sich zutiefst bewusst, wie wichtig es ist, dafür zu sorgen, dass jede Person und Organisation, die Probleme mit der EU-Verwaltung haben könnte, über ihr Recht zur Beschwerde beim Bürgerbeauftragten Bescheid weiß.**

Recht zur Beschwerde beim Bürgerbeauftragten Bescheid weiß. In Abschnitt 4.3 dieses Berichts findet sich ein Überblick über die zahlreichen Wege, auf denen der Bürgerbeauftragte das Beschwerderecht im Jahr 2008 ins Bewusstsein der Öffentlichkeit zu rücken suchte. Der Bürgerbeauftragte und seine Mitarbeiter hielten rund 135 Vorträge vor interessierten Gruppen. Zu

den wichtigsten Medienaktivitäten des Bürgerbeauftragten im Jahr 2008 gehörten Pressekonferenzen in Brüssel, Budapest und Straßburg sowie in Athen, Nikosia, Riga und Vilnius im Rahmen der bereits erwähnten Informationsbesuche. Über das Jahr hinweg wurden 17 Pressemitteilungen veröffentlicht und an Journalisten und interessierte Kreise in ganz Europa verschickt. Dabei wurden unter anderem folgende Themen aufgegriffen: die Transparenz der von den Abgeordneten des Europäischen Parlaments erhaltenen Bezüge, die Überarbeitung des Statuts des Europäischen Bürgerbeauftragten sowie die Neufassung der EU-Bestimmungen über den Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten.

Besonders interessant war 2008 die Veröffentlichung eines neuen Leitfadens zur Arbeit des Bürgerbeauftragten in allen 23 Amtssprachen der EU. Die Website des Europäischen Bürgerbeauftragten wurde regelmäßig durch Entscheidungen, Pressemitteilungen und Informationen zur Öffentlichkeitsarbeit des Bürgerbeauftragten auf den neuesten Stand gebracht. Vom 1. Januar bis

31. Dezember 2008 wurde die Website von rund 440 000 Besuchern, größtenteils aus dem Vereinigten Königreich, gefolgt von Deutschland, Frankreich, Spanien und Italien, aufgerufen.

**Der Europäische Bürgerbeauftragte stattet den EU-Mitgliedstaaten und Bewerberländern regelmäßig Informationsbesuche ab, um die Beziehungen zu seinen Amtskollegen weiterzuentwickeln und seine Arbeit in der Öffentlichkeit bekanntzumachen. Bei seinem Besuch in Litauen vom 1. bis 3. Oktober 2008 hielt Herr DIAMANDOUROS einen öffentlichen Vortrag vor Beamten und Studenten und traf sich mit Vertretern der litauischen Wirtschaft und NRO. Auf diesem Foto sehen Sie die Teilnehmer des Treffens mit der litauischen Anwaltskammer, der Handels-, Industrie- und Handwerkskammer und dem Arbeitgeberverband.**



## ■ Ressourcen

Abschnitt 5.1 dieses Berichts enthält einen Überblick über den Aufbau des Büros des Bürgerbeauftragten sowie biografische Angaben zum Bürgerbeauftragten und zu seinen leitenden Mitarbeitern.

**Im Jahr 2008 wurde ein ehrgeiziges Programm zur internen Umstrukturierung des Büros des Europäischen Bürgerbeauftragten durchgeführt.**

Im Jahr 2008 wurde ein ehrgeiziges Programm zur internen Umstrukturierung des Büros des Europäischen Bürgerbeauftragten durchgeführt. Das am 1. Juli in Kraft getretene Programm beinhaltete die Einrichtung von vier Referaten innerhalb der

beiden bestehenden Abteilungen: der Rechtsabteilung und der Abteilung Verwaltung und Finanzen. Die Umstrukturierung dient dazu, eine Verwaltungsstruktur zu schaffen, in der die beiden Abteilungsleiter des Büros, die Direktoren entsprechen und dem Generalsekretär unterstehen, jeweils von vier Referatsleitern mit erweiterten Kompetenzen unterstützt werden.

Darüber hinaus enthält Abschnitt 5.1 Informationen über die Klausurtagungen und Versammlungen der Mitarbeiter des Bürgerbeauftragten. Die Klausurtagungen der Belegschaft bilden einen festen Bestandteil der strategischen Planung des Bürgerbeauftragten – insbesondere dadurch, dass sie nützliche Vorgaben für die Politikgestaltung und die Erstellung des jährlichen Managementplans liefern. Sie sind Teil eines jährlichen Veranstaltungszyklus, der Mitarbeitern und Praktikanten die Gelegenheit zum Meinungs austausch über Themen bietet, die in direktem Zusammenhang mit der Arbeit des Bürgerbeauftragten stehen. Die Einrichtung hielt vom 27. bis 29. Februar 2008 ihre zweite Klausurtagung ab. Das direkte Feedback der Mitarbeiter wies klar darauf hin, dass die zweite Klausurtagung als ausgesprochen positive Erfahrung gewertet wurde. Die erörterten Themen und Fragen wurden als äußerst relevant erachtet.

Der Stellenplan des Bürgerbeauftragten wies im Jahr 2008 insgesamt 57 Planstellen aus, ebenso viele wie in den Jahren 2006 und 2007. Die veranschlagten Mittel beliefen sich für das Jahr 2008 auf 8 505 770 EUR.





# Mandat und Vorgehensweise des Bürgerbeauftragten



**D**IESES Kapitel enthält ausführliche Erläuterungen zur Aufgabe des Europäischen Bürgerbeauftragten. Beschrieben werden die Rechtsgrundlage seiner Tätigkeit, sein Mandat sowie die Zulässigkeit und Grundlage für die Einleitung von Untersuchungen. Anhand von Fallbeispielen aus dem Jahr 2008 werden die genannten Punkte illustriert und besondere Entwicklungen aufgezeigt, wie etwa die Überarbeitung des Statuts des Bürgerbeauftragten. Das Kapitel schließt mit einem Überblick über die Vorgehensweise des Bürgerbeauftragten bei der Bearbeitung von Beschwerden und der Durchführung von Untersuchungen. Dazu zählt auch der zunehmende Rückgriff auf informelle Verfahren, um Beschwerden einer zügigen Lösung zuzuführen.

## 2.1 Das Recht auf Beschwerde beim Europäischen Bürgerbeauftragten

**Das Recht auf Beschwerde beim Europäischen Bürgerbeauftragten ist eines der Rechte der Unionsbürger.**

Das Recht auf Beschwerde beim Europäischen Bürgerbeauftragten ist eines der Rechte der Unionsbürger (Artikel 21 des EG-Vertrags) und in der Charta der Grundrechte der Europäischen Union<sup>1</sup> (Artikel 43) verankert. Auf mögliche Missstände in der Verwaltungstätigkeit wird der Bürgerbeauftragte hauptsächlich durch Beschwerden aufmerksam, deren Bearbeitung einen der wichtigsten Aspekte der „reaktiven“ Rolle des Bürgerbeauftragten darstellt. Darüber hinaus führt der Bürgerbeauftragte aus eigener Initiative Untersuchungen durch und übernimmt auf diese Weise eine proaktive Rolle bei der Bekämpfung von Verwaltungsmissständen (siehe nachstehenden Abschnitt).

## 2.2 Die Rechtsgrundlage für die Tätigkeit des Bürgerbeauftragten

Die Tätigkeit des Bürgerbeauftragten basiert auf Artikel 195 des EG-Vertrags, auf dem Statut des Bürgerbeauftragten und auf den Durchführungsbestimmungen, die der Bürgerbeauftragte gemäß Artikel 14 des Statuts erlassen hat.

### Die Überarbeitung des Statuts des Europäischen Bürgerbeauftragten

Das Europäische Parlament verabschiedete das Statut im Jahr 1994<sup>2</sup>. Nach sorgfältiger Prüfung kam der Bürgerbeauftragte im Jahr 2006 zu dem Schluss, dass das Statut zwar weiterhin einen guten Rahmen für seine Tätigkeit bietet, dass bestimmte geringfügige Änderungen seine Arbeit für die Bürger in Europa jedoch noch effektiver machen könnten. Im Juni 2008 verabschiedete das Europäische Parlament im Anschluss an einen Bericht des Ausschusses für konstitutionelle Fragen (Berichterstatteerin Frau Anneli

1. Die Charta wurde ursprünglich im Dezember 2000 proklamiert und am 12. Dezember 2007 im Vorfeld der Unterzeichnung des Vertrags von Lissabon am 13. Dezember 2007 erneut unterzeichnet und proklamiert, ABl. 2007 C 303, S. 1.

2. Beschluss des Europäischen Parlaments 94/262 vom 9. März 1994 über die Regelungen und allgemeinen Bedingungen für die Ausübung der Aufgaben des Bürgerbeauftragten, ABl. 1994 L 113, S. 15.

JÄÄTTEENMÄKI, MDEP) einen Beschluss<sup>3</sup> zur Änderung des Statuts, der am 31. Juli 2008 in Kraft trat.

Durch die beiden wichtigsten Änderungen werden die Untersuchungsbefugnisse des Bürgerbeauftragten gestärkt. Zum einen hat der Bürgerbeauftragte im Verlauf seiner Untersuchungen nun vollen Zugang zu Dokumenten der Organe und Einrichtungen der EU. Die Einsicht in Dokumente kann nicht länger „aus berechtigten Gründen der Geheimhaltung“ verweigert werden. Zum anderen müssen sich EU-Beamte bei Aussagen vor dem Bürgerbeauftragten nicht länger „im Namen und auf Anweisung ihrer Verwaltungsstelle“ äußern. Ferner wurden die Bestimmungen, die die Geheimhaltung von Dokumenten und Informationen durch den Bürgerbeauftragten vorschreiben, klarer formuliert und bekräftigt. Artikel 5 des Statuts dient dem Bürgerbeauftragten als Grundlage für die Zusammenarbeit mit den Organen und Einrichtungen zur Förderung und zum Schutz der Grundrechte in den Mitgliedstaaten.

Am 3. Dezember 2008 überarbeitete der Bürgerbeauftragte auch die Durchführungsbestimmungen, um sie an die Änderungen im Statut und die seit den letzten Änderungen im Jahr 2004 gewonnenen Erfahrungen anzupassen. Die neuen Durchführungsbestimmungen traten am 1. Januar 2009 in Kraft. Sie sollen das Vertrauen der Beschwerdeführer sowie der Organe und Einrichtungen in die Untersuchungen des Bürgerbeauftragten stärken. Konkret bedeutet dies:

— Der **Beschwerdeführer** kann sich darauf verlassen, (i) dass er sämtliches Material einsehen kann, das die betreffende Einrichtung dem Bürgerbeauftragten im Rahmen ihrer Stellungnahme zu der Beschwerde oder als Antwort auf weitere Untersuchungen übersendet, und (ii) dass der Bürgerbeauftragte vollen Zugang zu allen Informationen und Dokumenten besitzt, die er für die Untersuchung als zweckdienlich erachtet.

— Die **Einrichtungen** können sich darauf verlassen, dass im Fall von Dokumenten oder Informationen, die der Bürgerbeauftragte gegebenenfalls zusätzlich zur Stellungnahme der betreffenden Einrichtung bzw. ihrer Antwort auf weitere Untersuchungen anfordert, sowie im Fall seiner Akteneinsicht weder die Öffentlichkeit noch der Beschwerdeführer Zugang zu Informationen oder Dokumenten erhält, die von der Einrichtung als vertraulich gekennzeichnet wurden. ■

Das Statut des Europäischen Bürgerbeauftragten und die Durchführungsbestimmungen sind über die Website des Bürgerbeauftragten abrufbar (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Die Durchführungsbestimmungen sind auch als Druckexemplar vom Büro des Bürgerbeauftragten zu beziehen.

## ■ Beschwerden und Initiativuntersuchungen

Gemäß Artikel 195 des EG-Vertrags ist der Bürgerbeauftragte befugt, Beschwerden von jedem Bürger der Union oder von jeder natürlichen oder juristischen Person mit Wohnort oder satzungsmäßigem Sitz in einem Mitgliedstaat entgegenzunehmen. Darüber hinaus hat der Bürgerbeauftragte die Befugnis, Untersuchungen aus eigener Initiative einzuleiten. Aufgrund dieser Initiativbefugnis kann er einem möglichen Missstand auch dann nachgehen, wenn er darüber von einer Person in Kenntnis gesetzt wurde, die nicht berechtigt ist, eine Beschwerde einzureichen. In der Praxis räumt der Bürgerbeauftragte in diesen Fällen der betreffenden Person im Zuge der Untersuchung dieselben Verfahrensmöglichkeiten ein wie bei Beschwerden. In der Regel entscheidet der Bürgerbeauftragte von Fall zu Fall, ob er die Befugnis, auf eigene Initiative tätig zu werden, nutzen will. Im Jahr 2008 wurden zwei derartige Initiativuntersuchungen eingeleitet.

3. Beschluss 2008/587 des Europäischen Parlaments vom 18. Juni 2008 zur Änderung des Beschlusses 94/262 über die Regelungen und allgemeinen Bedingungen für die Ausübung der Aufgaben des Bürgerbeauftragten, ABl. 2008 L 189, S. 25.

### **Gemeinsame Absichtserklärung mit der Europäischen Investitionsbank (EIB)**

In seinem Jahresbericht 2006 erklärte der Bürgerbeauftragte, er beabsichtige, vorbehaltlich möglicher künftiger Mittelknappheit seine Initiativbefugnis immer dann zu nutzen, wenn der Grund, einer Beschwerde über Missstände in der Darlehensstätigkeit der EIB außerhalb der Europäischen Union (externe Darlehensstätigkeit) nicht nachzugehen, ausschließlich darin bestehe, dass der Beschwerdeführer kein Unionsbürger sei bzw. seinen Wohnsitz nicht in der Europäischen Union habe. In seiner Entschlieung vom 25. Oktober 2007 begrüßte das Europäische Parlament die Erklärung des Bürgerbeauftragten und regte an, eine gemeinsame Absichtserklärung mit der EIB in Betracht zu ziehen.

Im Dezember 2007 wandte sich der Bürgerbeauftragte schriftlich an den Präsidenten der EIB und lud ihn zu Gesprächen über den Entwurf einer Absichtserklärung ein. Die Absichtserklärung<sup>4</sup> wurde am 9. Juli 2008 vom Bürgerbeauftragten und vom EIB-Präsidenten unterzeichnet. Zweck der Vereinbarung ist ein verbesserter Schutz von Interessenträgern vor möglichen Missständen in der Verwaltungstätigkeit der EIB. Die Vereinbarung sieht vor, den Schutz von Interessenträgern auf Personen auszuweiten, die nicht EU-Bürger oder nicht in der EU ansässig sind oder die keinen eingetragenen Sitz in der EU haben (siehe Abschnitt 4.1 weiter unten). ■

Der Bürgerbeauftragte kann seine Initiativbefugnis außerdem wahrnehmen, um sich mit dem Anschein nach systembedingten Problemen von Organen oder Einrichtungen zu befassen. Er nutzte diese Befugnis 2008 in einem Fall:

### **Initiativuntersuchung zum Frühwarnsystem**

Der Bürgerbeauftragte leitete eine Untersuchung aus eigener Initiative zur Datenbank mit Frühwarnfunktion (Early Warning System — Ews) der Europäischen Kommission ein. Dieses computergesteuerte Informationssystem erfasst Unternehmen, Nichtregierungsorganisationen, Vereinigungen und andere Gruppen, die der Kommission zufolge eine Bedrohung für die finanziellen Interessen der EU darstellen. Obwohl sich der Bürgerbeauftragte bewusst ist, dass die Kommission alles unternehmen muss, um die finanziellen Interessen der EU zu schützen, hebt er die Notwendigkeit hervor, die Betroffenen fair und mit Respekt vor dem grundlegenden Rechtsprinzip der Unschuldsvermutung zu behandeln.

Der Bürgerbeauftragte forderte die Kommission daher auf, Details über die Anzahl der im Frühwarnsystem erfassten Gruppen sowie die rechtliche Grundlage für die verschiedenen Warnstufen des Systems mitzuteilen. Ferner bat er die Kommission um eine Klarstellung ihrer Informationspolitik gegenüber den Betroffenen und der Rechtsmittel gegen eine Eintragung im Frühwarnsystem.

OI/3/2008/FOR ■

Die folgende Untersuchung aus eigener Initiative wurde 2008 abgeschlossen:

### **Initiativuntersuchung zur Pünktlichkeit von Zahlungen der Kommission**

Im Dezember 2007 leitete der Bürgerbeauftragte seine insgesamt zweite Untersuchung zur Pünktlichkeit von Zahlungen der Kommission ein. Sie zeigte, dass verspätete Zahlungen weiterhin ein ernsthaftes Problem darstellen. Obwohl der Bürgerbeauftragte

---

4. Absichtserklärung zwischen dem Europäischen Bürgerbeauftragten und der Europäischen Investitionsbank betreffend Informationen über die Grundsätze, Standards und Verfahren der Bank sowie die Abwicklung von Beschwerden einschließlich Beschwerden von Nicht-EU-Bürgern und von außerhalb der Europäischen Union ansässigen Personen, ABl. 2008 C 244, S. 1.

die Kommission für die ergriffenen Maßnahmen zur Verringerung von Zahlungsverzögerungen lobte, rief er sie dazu auf, so schnell wie möglich weitere Verbesserungen einzuführen, vor allem für besonders schützenswerte Vertragspartner wie einzelne Bürger oder kleine und mittlere Unternehmen und Organisationen. Der Bürgerbeauftragte kündigte eine erneute Untersuchung für Anfang 2009 an.

01/5/2007/GG ■

## 2.3 Das Mandat des Bürgerbeauftragten

Gemäß Artikel 195 des EG-Vertrags ist der Bürgerbeauftragte befugt, Beschwerden über Missstände bei der Verwaltungstätigkeit der Organe und Einrichtungen der Gemeinschaft, mit Ausnahme des Gerichtshofs und des Gerichts erster Instanz in Ausübung ihrer Rechtsprechungsbefugnisse, entgegenzunehmen. Eine Beschwerde fällt daher nicht in seinen Zuständigkeitsbereich, wenn sie:

- (i) nicht gegen ein Organ oder eine Einrichtung der Gemeinschaft gerichtet ist;
- (ii) gegen den Gerichtshof oder das Gericht erster Instanz in Ausübung ihrer Rechtsprechungsbefugnisse gerichtet ist oder;
- (iii) keinen möglichen Missstand in der Verwaltungstätigkeit betrifft.

Die genannten Punkte werden im Folgenden eingehender erläutert.

### ■ Organe und Einrichtungen der Gemeinschaft

Der Aufgabenbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten umfasst die Organe und Einrichtungen der Gemeinschaft. Die Organe sind in Artikel 7 des EG-Vertrags aufgeführt, allerdings gibt

**Beschwerden gegen Behörden der Mitgliedstaaten fallen nicht in den Tätigkeitsbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten, selbst wenn sie Themen betreffen, auf die Rechtsvorschriften der EU anwendbar sind.**

es keine Definition oder amtliche Liste der Gemeinschaftseinrichtungen. Der Begriff schließt Einrichtungen, die durch die Verträge geschaffen wurden (z. B. den Wirtschafts- und Sozialausschuss und die Europäische Zentralbank), ebenso mit ein wie Einrichtungen, die durch Rechtsakte nach Maßgabe der Verträge eingesetzt wurden (z. B. Agenturen wie die Europäische Umwelt-

tagentur und die Europäische Agentur für die operative Zusammenarbeit an den Außengrenzen – FRONTEX).

Beschwerden gegen Behörden der Mitgliedstaaten fallen nicht in den Tätigkeitsbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten, selbst wenn sie Themen betreffen, auf die Rechtsvorschriften der EU anwendbar sind. Solche Beschwerden fallen häufig in die Zuständigkeit der nationalen und regionalen Bürgerbeauftragten im Europäischen Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten (siehe Abschnitt 3.6 weiter unten).

#### **Beschwerden, die nicht gegen ein Organ oder eine Einrichtung der Gemeinschaft gerichtet waren**

Ein niederländischer Staatsbürger beschwerte sich über die Zahlung eines monatlichen Betrags von 14 EUR für Online-Überweisungen von seinem französischen auf sein niederländisches Konto. Da die Beschwerde gegen eine französische Bank gerichtet war, lag sie außerhalb der Zuständigkeit des Europäischen Bürgerbeauftragten.

Der Bürgerbeauftragte wies den Beschwerdeführer auf die Verordnung (EG) Nr. 2560/2001 hin, die auf die Beseitigung von Preisunterschieden zwischen grenzüberschreitenden und inländischen Zahlungen hinwirkt. Außerdem gab er die Internetadresse an, unter der Informationen der Europäischen Kommission zu dem Thema zu finden sind. Ferner teilte er dem Beschwerdeführer mit, er könne sich direkt an die Kommis-

sion wenden, da der Fall möglicherweise einen Verstoß gegen das Gemeinschaftsrecht darstelle.

Vertrauliche Beschwerdesache ■

Ein Beschwerdeführer suchte im Zusammenhang mit Problemen wegen seiner in Liechtenstein erworbenen Rentenansprüche Hilfe beim Europäischen Bürgerbeauftragten. Die Probleme bezogen sich darauf, dass er während seiner Beschäftigung in Liechtenstein in Österreich wohnhaft war. Er warf der liechtensteinischen Regierung vor, gegen das Gemeinschaftsrecht in Bezug auf die Anwendung der Systeme der sozialen Sicherheit auf Arbeitnehmer und deren Familien, die innerhalb der Gemeinschaft zu- und abwandern, zu verstoßen.

Da die Beschwerde nicht gegen ein Organ oder eine Einrichtung der Gemeinschaft gerichtet war, konnte der Bürgerbeauftragte nicht tätig werden. Dem Beschwerdeführer wurde empfohlen, seine Beschwerde bei der EFTA-Überwachungsbehörde einzureichen.

505/2008/TJ ■

In einer Beschwerde an den Bürgerbeauftragten hieß es, die Plenarsitzungen des Europäischen Parlaments in Straßburg seien Geldverschwendung und sollten daher gestoppt werden. Der Bürgerbeauftragte erklärte dem Beschwerdeführer, dass der Beschluss über den Ort der Plenarsitzungen ausschließlich bei den Mitgliedstaaten liegt. Er wies jedoch darauf hin, dass der Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments ein möglicher Ansprechpartner für die Beschwerde sei.

2759/2008/DH ■

## ■ Die Gerichte in Ausübung ihrer Rechtsprechungsbefugnisse

Der Bürgerbeauftragte ist nicht befugt, Beschwerden gegen den Europäischen Gerichtshof oder das Gericht erster Instanz in Ausübung ihrer Rechtsprechungsbefugnisse zu untersuchen. Dies wird durch folgenden Fall illustriert:

### **Beschwerde gegen den Europäischen Gerichtshof (EuGH) in Ausübung seiner Rechtsprechungsbefugnisse**

Ein deutscher Staatsbürger reichte beim Bürgerbeauftragten eine Beschwerde über ein Urteil des Europäischen Gerichtshofs bezüglich der Außerkraftsetzung der Eigenheimzulage in Deutschland ein. Der Gerichtshof hatte geurteilt, Deutschland verstoße gegen das Gemeinschaftsrecht, da es Personen, die in Deutschland der vollen Steuerpflicht unterliegen, aber in einem anderen Mitgliedstaat ansässig sind, vom etwaigen Bezug der Zulage ausschließe. Der Beschwerdeführer monierte die Art und Weise, wie das Urteil in Deutschland umgesetzt werde.

Der Beschwerdeführer schien zu fordern, der Europäische Gerichtshof müsse in sein Urteil Umsetzungsmaßnahmen mit aufnehmen. Da sich die Beschwerde gegen die Rechtsprechungstätigkeit des Europäischen Gerichtshofs richtete, lag sie außerhalb der Zuständigkeit des Bürgerbeauftragten.

Dem Beschwerdeführer wurde mitgeteilt, er könne sich an den Petitionsausschuss des Deutschen Bundestages wenden oder bei der Europäischen Kommission (die das Verfahren gegen Deutschland vor dem Europäischen Gerichtshof angestrengt hatte) Beschwerde einlegen.

376/2008/CD ■

## ■ Misstand in der Verwaltungstätigkeit

Der Europäische Bürgerbeauftragte vertritt seit jeher den Standpunkt, dass „Misstand in der Verwaltungstätigkeit“ ein breit gefasster Begriff ist und dass eine gute Verwaltungspraxis unter

**Ein Misstand ergibt sich, wenn eine öffentliche Einrichtung nicht im Einklang mit für sie verbindlichen Regeln oder Grundsätzen handelt.**

anderem die Einhaltung von Rechtsvorschriften und Rechtsgrundsätzen, einschließlich der Wahrung der Grundrechte, voraussetzt. Die Grundsätze der guten Verwaltungspraxis gehen jedoch noch weiter: Sie besagen, dass die Organe und Einrichtungen

der Gemeinschaft neben der Einhaltung ihrer rechtlichen Verpflichtungen auch dienstleistungsorientiert arbeiten und sicherstellen müssen, dass die Bürger respektvoll behandelt werden und ihre Rechte in vollem Umfang wahrnehmen können. Während also rechtswidriges Handeln zwangsläufig einen Verwaltungsmissstand darstellt, ist nicht jeder Verwaltungsmissstand automatisch mit einer Rechtswidrigkeit verbunden. Stellt der Bürgerbeauftragte einen Misstand in der Verwaltungstätigkeit fest, so kann daraus also nicht unbedingt geschlossen werden, dass eine gerichtlich strafbare Handlung vorliegt<sup>5</sup>.

Nachdem das Europäische Parlament eine klare Definition des Begriffs „Misstand“ gefordert hatte, bot der Bürgerbeauftragte in seinem *Jahresbericht 1997* die folgende Begriffsbestimmung an:

*„Ein Misstand ergibt sich, wenn eine öffentliche Einrichtung nicht im Einklang mit für sie verbindlichen Regeln oder Grundsätzen handelt.“*

Im Jahr 1998 nahm das Europäische Parlament eine Entschließung an, in der es diese Definition befürwortete. Aus einem Schriftwechsel zwischen dem Bürgerbeauftragten und der Kommission im Jahr 1999 geht hervor, dass die Kommission der Definition ebenfalls zustimmte.

Das Konzept des Misstands in der Verwaltungstätigkeit hat auch seine Grenzen. Der Bürgerbeauftragte hat zum Beispiel stets die Meinung vertreten, dass die politische Arbeit des Europäischen Parlaments nicht zu Fragen über etwaige Missstände in der Verwaltungstätigkeit Anlass gibt. Beschwerden gegen Entscheidungen von Parlamentsausschüssen, etwa des Petitionsausschusses, fallen somit nicht in die Zuständigkeit des Bürgerbeauftragten.

### **Beschwerden gegen die politische Arbeit des Europäischen Parlaments**

Im Jahr 2008 gingen beim Bürgerbeauftragten zwei separate Beschwerden von Mitgliedern des Europäischen Parlaments über Strafen ein, die ihnen im Anschluss an Proteste während der Plenarsitzung des Europäischen Parlaments im Dezember 2007 auferlegt wurden. Die Beschwerdeführer wandten sich gegen:

- (i) die in den Artikeln 147 (Sanktionen) und 148 (interne Beschwerdeverfahren) der parlamentarischen Geschäftsordnung festgelegten Verfahren;
- (ii) die Anwendung von Artikel 147 auf die Ereignisse, die zu den Strafen führten (aus Sicht der Beschwerdeführer fielen diese Ereignisse nicht in den Geltungsbereich von Artikel 147). Außerdem kritisierten sie das Verhalten des Parlamentspräsidenten während der fraglichen Plenarsitzung;
- (iii) die Gültigkeit der vom Parlamentspräsidium getroffenen Entscheidungen zu Beschwerden, die gegen die Entscheidung des Präsidenten, Strafen zu verhängen, gerichtet waren.

Der Bürgerbeauftragte sah die Annahme der Geschäftsordnung und die Abwicklung von Plenarsitzungen als Teil der politischen Arbeit des Parlaments an. Ferner meinte er, dass das Präsidium, auch wenn bestimmte seiner Entscheidungen administrativer Natur seien, bei der Anhörung von Beschwerden gegen eine Entscheidung des Präsidenten über die Verhängung von Strafen als politisches Organ fungiere. Die Beschwerden bezogen sich

5. Siehe hierzu die Urteile des Gerichts erster Instanz vom 28. Oktober 2004 in den verbundenen Rechtssachen T-219/02 und T-337/02, *Herrera / Kommission*, Randnr. 101, und vom 4. Oktober 2006 in der Rechtssache T-193/04 R, *Hans-Martin Tillack / Kommission*, Randnr. 128.

daher nicht auf einen Verwaltungsmissstand und konnten somit nicht vom Bürgerbeauftragten bearbeitet werden.

1156/2008/CHM und 1176/2008/WP ■

In der Charta der Grundrechte wird das Recht auf eine gute Verwaltungspraxis als Grundrecht der Unionsbürger genannt (Artikel 41). Dabei muss anerkannt werden, dass eine Dienstleistungskultur für die Bürger integraler Bestandteil einer guten Verwaltungspraxis ist.

**Dabei muss anerkannt werden, dass eine Dienstleistungskultur für die Bürger integraler Bestandteil einer guten Verwaltungspraxis ist.**

kultur für die Bürger integraler Bestandteil einer guten Verwaltungspraxis ist. Dies ist jedoch nicht mit einer Kultur der Schuldzuweisung zu verwechseln, die zu einer verstärkt defensiven Haltung führt. (In diesem Zusammenhang sollte erwähnt werden,

dass die Untersuchungen des Bürgerbeauftragten keine disziplinarischen oder vordisziplinarischen Verfahren darstellen.)

Die Strategie des Bürgerbeauftragten zur Förderung einer Dienstleistungskultur umfasst nicht nur verschiedene proaktive Maßnahmen, sie erstreckt sich auch auf die Bearbeitung von Beschwerden. Die Notwendigkeit, aufgetretene Fehler zuzugeben und nach Möglichkeit zu berichtigen, ist ein wesentlicher Bestandteil einer solchen Dienstleistungskultur. Manchmal reicht eine sofortige Entschuldigung, um den Beschwerdeführer zufriedenzustellen oder um zumindest zu bewirken, dass der Bürgerbeauftragte keinerlei förmliche Beanstandung an die betreffende Einrichtung richten muss.

### **Europol entschuldigt sich in einer Beschwerdesache bezüglich des Zugangs zu Dokumenten**

Ein dänischer Journalist reichte beim Bürgerbeauftragten eine Beschwerde darüber ein, dass Europol in seinem Fall die selbst erlassenen neuen Vorschriften über den Zugang zu Dokumenten nicht eingehalten habe. Europol entschuldigte sich für sämtliche Unannehmlichkeiten, die durch das Versäumnis, innerhalb eines festgelegten Zeitrahmens zu antworten, möglicherweise verursacht wurden und übernahm die volle Verantwortung für den Zeitverzug. Darüber hinaus versicherte Europol, derartige Anfragen in Zukunft unverzüglich zu beantworten.

111/2008/TS ■

In komplexeren Fällen, in denen der Bürgerbeauftragte vorläufig einen Missstand in der Verwaltungstätigkeit feststellt, versucht er, nach Möglichkeit eine „eilvernehmliche Lösung“ herbeizuführen, die sowohl für den Beschwerdeführer als auch für die betreffenden Organe und Einrichtungen annehmbar ist.

**Der Bürgerbeauftragte versucht nach Möglichkeit eine „eilvernehmliche Lösung“ herbeizuführen, die sowohl für den Beschwerdeführer als auch für die betreffenden Organe und Einrichtungen annehmbar ist.**

führen, die sowohl für den Beschwerdeführer als auch für die betreffenden Organe und Einrichtungen annehmbar ist. In diesem Zusammenhang ist jedoch darauf hinzuweisen, dass die einschlägigen Bestimmungen des Statuts (Artikel 3 Absatz 5<sup>6</sup>) sowie die Durchführungsbestimmungen (Artikel 6 Absatz 1<sup>7</sup>) nur

dann zur Anwendung kommen, wenn offenbar ein Missstand vorliegt und es möglich erscheint, ihn zu beheben.

## ■ Der Europäische Kodex für gute Verwaltungspraxis

Am 6. September 2001 nahm das Europäische Parlament einen Kodex für gute Verwaltungspraxis an, den die Organe und Einrichtungen der Europäischen Union sowie ihre Verwaltungen

6. „Der Bürgerbeauftragte bemüht sich zusammen mit dem betreffenden Organ oder der betreffenden Institution so weit wie möglich um eine Lösung, durch die der Missstand beseitigt und der eingereichten Beschwerde stattgegeben werden kann.“

7. „Stellt der Bürgerbeauftragte einen Missstand in der Verwaltung fest, sucht er so weit wie möglich in Zusammenarbeit mit dem betroffenen Organ nach Mitteln zur Abhilfe und zur Zufriedenstellung des Beschwerdeführers durch eine gütliche Regelung.“

und Beamten in ihren Beziehungen zur Öffentlichkeit zu befolgen haben. Der Kodex berücksichtigt die in der Rechtsprechung der Gemeinschaftsgerichte enthaltenen Grundsätze des europäischen Verwaltungsrechts und lässt sich von einzelstaatlichen Gesetzen leiten. Das Parlament forderte auch den Bürgerbeauftragten auf, den Kodex für gute Verwaltungspraxis anzuwenden. Daher berücksichtigt der Bürgerbeauftragte bei der Untersuchung von Beschwerden und der Durchführung von Initiativuntersuchungen ebenfalls die im Kodex festgeschriebenen Regeln und Grundsätze.

Der Bürgerbeauftragte begrüßte die auf der Sitzung vom 24. Oktober 2008 in Lissabon ausgesprochene Zusicherung der Leiter der EU-Einrichtungen, den Europäischen Kodex für gute Verwaltungspraxis anzunehmen und zu überlegen, wie dieser am besten bekannt zu machen ist (siehe Abschnitt 4.1 weiter unten).

## 2.4 Zulässigkeit und Grundlagen für Untersuchungen

Damit der Bürgerbeauftragte eine Untersuchung einleiten kann, muss eine Beschwerde noch weiteren Zulässigkeitskriterien genügen. Im Statut des Bürgerbeauftragten sind folgende Kriterien festgelegt:

1. die Beschwerde muss den Verfasser sowie den Gegenstand der Beschwerde erkennen lassen (Artikel 2 Absatz 3 des Statuts);
2. der Bürgerbeauftragte darf nicht in ein schwebendes Gerichtsverfahren eingreifen oder die Rechtmäßigkeit einer gerichtlichen Entscheidung in Frage stellen (Artikel 1 Absatz 3 des Statuts);
3. die Beschwerde muss innerhalb von zwei Jahren ab dem Zeitpunkt, zu dem der Beschwerdeführer Kenntnis von den seiner Beschwerde zugrunde liegenden Sachverhalten erhalten hat, eingelegt werden (Artikel 2 Absatz 4 des Statuts);
4. der Beschwerde müssen die geeigneten administrativen Schritte bei dem betroffenen Organ oder der betroffenen Einrichtung vorausgegangen sein (Artikel 2 Absatz 4 des Statuts);
5. bei Beschwerden, die das Arbeitsverhältnis zwischen den Organen und Einrichtungen der Gemeinschaft und ihren Beamten und sonstigen Bediensteten betreffen, müssen die internen Möglichkeiten zur Einreichung von Anträgen und Beschwerden ausgeschöpft worden sein, bevor Beschwerde eingelegt wird (Artikel 2 Absatz 8 des Statuts).

### **Beschwerde, der keine administrativen Schritte vorausgingen**

Ein Beschwerdeführer wandte sich an den Bürgerbeauftragten, um auf regelmäßige Grenzkontrollen durch die niederländischen Behörden an der niederländisch-deutschen Grenze in Vetschau hinzuweisen. Seinen Ausführungen zufolge fanden die Kontrollen regelmäßig während der Stoßzeit statt, was Verkehrsstaus nach sich zog. Der Beschwerdeführer behauptete, die Kontrollen stellten eine bewusste Missachtung der Schengener Übereinkommen dar. Ferner warf er den Niederlanden vor, die Umsetzung der Übereinkommen nicht ausreichend zu überwachen. Da die Europäische Kommission für die Überwachung der Umsetzung der Schengener Übereinkommen verantwortlich ist, wurde die Beschwerde als gegen die Kommission gerichtet aufgefasst.

Der Beschwerdeführer hatte sich offenkundig nicht zuvor an die Kommission gewandt, weshalb die Beschwerde aufgrund der Nichtergreifung vorheriger administrativer Schritte als nicht zulässig bewertet wurde. Dem Beschwerdeführer wurde mitgeteilt, dass er eine erneute Beschwerde beim Bürgerbeauftragten einreichen könne, falls die Kommission nach Kontaktaufnahme durch ihn nicht innerhalb einer angemessenen Frist oder nur unzureichend reagiere.

Nach Artikel 195 des EG-Vertrags führt der Bürgerbeauftragte „Untersuchungen durch, die er für gerechtfertigt hält“. Um bei den Beschwerdeführern keine falschen Erwartungen zu wecken und

**Um bei den Beschwerdeführern keine falschen Erwartungen zu wecken und um eine optimale Ressourcennutzung zu gewährleisten, werden alle zulässigen Beschwerden genau geprüft, um festzustellen, ob ein zweckdienliches Ergebnis zu erwarten ist.**

um eine optimale Ressourcennutzung zu gewährleisten, werden alle zulässigen Beschwerden genau geprüft, um festzustellen, ob ein zweckdienliches Ergebnis zu erwarten ist. Fällt diese Prüfung negativ aus, so schließt der Bürgerbeauftragte den Fall infolge unzureichender Gründe für eine Untersuchung ab. Nach Ansicht des Bürgerbeauftragten besteht in aller Regel auch dann kein

Anlass zu einer Untersuchung, wenn eine Beschwerde bereits vom Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments als Petition bearbeitet wurde, es sei denn, es liegen neue Erkenntnisse vor. Es sollte erwähnt werden, dass in 44 % aller zulässigen Fälle, mit denen sich der Bürgerbeauftragte im Jahr 2008 befasste, kein Anlass für eine Untersuchung gegeben war.

### **Beschwerde, bei der kein Anlass für die Einleitung einer Untersuchung gegeben war**

Ein griechischer Staatsbürger beschwerte sich über das seiner Meinung nach „inakzeptable“ Verhalten eines Mitarbeiters des für die Vertretung der Kommission in Griechenland tätigen Sicherheitsdienstes. Er erfragte den Namen des Mitarbeiters und forderte, dass alle erforderlichen Maßnahmen ergriffen würden, um in Zukunft ein korrektes Verhalten dieses Mitarbeiters zu gewährleisten. Ferner müsse diesem klargemacht werden, dass sein Benehmen die Kommissionsdienststellen in ein sehr negatives Licht getaucht habe.

Die Kommissionsvertretung entschuldigte sich bei dem Beschwerdeführer für das Verhalten des fraglichen Mitarbeiters und bot an, das ursprüngliche Gesuch des Beschwerdeführers zu bearbeiten. In der Antwort hieß es außerdem, man hoffe, der bedauerliche Vorfall habe keinen Einfluss auf die Haltung des Beschwerdeführers zur EU genommen. Der Bürgerbeauftragte kam zu dem Schluss, die Kommission habe geeignete Maßnahmen ergriffen, so dass keine ausreichende Grundlage für eine Untersuchung gegeben sei.

87/2008/VAV ■

## **2.5 Die Vorgehensweise des Bürgerbeauftragten**

Jede an den Bürgerbeauftragten gerichtete Beschwerde wird registriert, wobei die Eingangsbestätigung normalerweise innerhalb einer Woche erfolgt. Diese Bestätigung enthält Informationen über das Verfahren, eine Referenznummer sowie den Namen und die Telefonnummer des für die Beschwerde zuständigen Sachbearbeiters.

Als Nächstes wird geprüft, ob eine Untersuchung einzuleiten ist. Der Beschwerdeführer wird gewöhnlich innerhalb eines Monats über das Ergebnis dieser Prüfung informiert. Wird keine Untersuchung eingeleitet, so werden dem Beschwerdeführer die Gründe dafür mitgeteilt. Soweit möglich, wird die Beschwerde entweder weitergeleitet, oder dem Beschwerdeführer wird eine Stelle empfohlen, an die er sich wenden kann.

Während einer Untersuchung wird der Beschwerdeführer über jeden neuen Schritt informiert. Beschließt der Bürgerbeauftragte, die Untersuchung abzuschließen, so unterrichtet er den Beschwerdeführer über die Untersuchungsergebnisse und über seine Schlussfolgerungen. Die Entscheidung des Bürgerbeauftragten ist nicht rechtlich bindend und begründet für den Beschwerdeführer bzw. für die Einrichtung oder das Organ keine auf dem Rechtsweg durchsetzbaren Rechte oder Pflichten.

## ■ Vereinfachte Untersuchungsverfahren

Statt eine schriftliche Untersuchung über einen möglichen Verwaltungsmissstand einzuleiten, kann der Bürgerbeauftragte nach Zustimmung und unter Mitwirkung der betreffenden Einrichtung oder des betreffenden Organs auch ein flexibles, informelles Verfahren einsetzen, um das Problem möglichst zügig zu beheben.

Im Jahr 2008 wurden 101 Fälle dadurch beigelegt, dass der Bürgerbeauftragte durch sein Eingreifen eine rasche Erledigung von zuvor unbeantworteten Schreiben erwirkte (Einzelheiten zu dem Verfahren finden sich im Abschnitt 2.9 des *Jahresberichts 1998*). Auch in den folgenden Fällen, die zu den diesjährigen Paradedfällen zählen, kamen vereinfachte Verfahren zum Einsatz:

### →→→ **Kommission legt E-Mail-Disput auf schnelle und beispielhafte Weise bei**

Ein Forscher legte im Anschluss an einen E-Mail-Disput mit einer Kommissionsbeamtin beim Bürgerbeauftragten Beschwerde ein. Bei dem Disput ging es um den Wunsch des Forschers, die Antworten auf eine Reihe kritischer Fragen, die er der Beamtin per E-Mail gestellt hatte, in einer wissenschaftlichen Veröffentlichung zu zitieren. Die Kommissionsbeamtin untersagte dies mit Nachdruck. Nach sorgfältiger Untersuchung der Beschwerde sah der Bürgerbeauftragte die Möglichkeit für eine informelle einvernehmliche Lösung. Sowohl der Beschwerdeführer als auch die Kommission waren bereit, dies in Betracht zu ziehen.

Weniger als einen Monat später teilte der Beschwerdeführer dem Bürgerbeauftragten mit, dass nach einem Treffen in den Räumlichkeiten der Kommission eine zufriedenstellende Lösung gefunden worden sei. Der Bürgerbeauftragte schloss den Fall als durch das Organ beigelegt ab und lobte die zügige und beispielhafte Abwicklung der Angelegenheit durch die Kommission.

2672/2008/VL ■

### →→→ **Von der Kanzlei des Europäischen Gerichtshofs bereitgestellte Informationen**

Eine österreichische Staatsbürgerin sandte dem Europäischen Gerichtshof ein Schreiben, in dem sie bekundete, sie wolle Österreich wegen eines Verstoßes gegen das Gemeinschaftsrecht verklagen. Die Gerichtskanzlei teilte der Beschwerdeführerin mit, das Gericht sei nur befugt, solche Fälle zu verhandeln, wenn sie von der Kommission oder einem Mitgliedstaat vorgebracht würden, und empfahl ihr daher, sich an die Kommission zu wenden. Die Beschwerdeführerin nahm stattdessen mit dem Bürgerbeauftragten Kontakt auf und beschwerte sich darüber, die Kanzlei habe ihr nicht mitgeteilt, an wen in der Kommission sie sich zu wenden habe.

Nach telefonischer Intervention durch das Büro des Bürgerbeauftragten schickte die Kanzlei der Beschwerdeführerin ein Schreiben mit genaueren Angaben. Überdies erklärte die Kanzlei dem Bürgerbeauftragten gegenüber, die Zusatzinformationen seien in die Formschriften für ähnlich gelagerte Fälle aufgenommen worden.

2448/2008/WP ■

## ■ Beginn der Untersuchung

Falls der Bürgerbeauftragte die Einleitung einer schriftlichen Untersuchung beschließt, wird die Beschwerde im ersten Schritt mit der Bitte um Stellungnahme an die betreffende Einrichtung weitergeleitet. Für die Stellungnahme wird normalerweise eine Frist von drei Kalendermonaten gesetzt. Das Europäische Parlament und die Kommission erklärten 2004 ihr Einverständnis mit einer Frist von nur zwei Monaten in Fällen, in denen der Zugang zu Dokumenten verweigert wird.

## ■ Faires Verfahren

Dem Grundsatz des fairen Verfahrens zufolge darf der Bürgerbeauftragte Material, das ihm vom Beschwerdeführer bzw. den Einrichtungen oder Organen der Gemeinschaft übermittelt wurde, bei seiner Entscheidung zur Beschwerde nur dann berücksichtigen, wenn die jeweils andere Seite Gelegenheit hatte, das Material einzusehen und dazu Stellung zu nehmen.

Daher leitet der Bürgerbeauftragte die Stellungnahme der betreffenden Einrichtung oder des betreffenden Organs an den Beschwerdeführer weiter und fordert ihn auf, diesbezüglich Anmerkungen zu übermitteln. Dasselbe Verfahren gilt, wenn weitere Untersuchungen zu der Beschwerde erforderlich sind.

Weder der Vertrag noch das Statut sehen Einspruchsmöglichkeiten oder andere Rechtsbehelfe vor, mit denen die Entscheidungen des Bürgerbeauftragten angefochten werden können. Dies gilt für die Entscheidungen über die Bearbeitung der Beschwerde ebenso wie für alle inhaltlichen Entscheidungen. Wie alle anderen Organe und Einrichtungen der Gemeinschaft ist jedoch auch der Bürgerbeauftragte nach Artikel 288 des EG-Vertrags schadensersatzpflichtig. Im Prinzip ist es also möglich, gegen ihn vor den Gemeinschaftsgerichten eine Schadensersatzklage wegen fehlerhafter Bearbeitung einer Beschwerde anzustrengen<sup>8</sup>.

## ■ Akteneinsicht und Anhörung von Zeugen

Artikel 3 Absatz 2 des Statuts des Bürgerbeauftragten sieht vor, dass die Organe und Einrichtungen der Gemeinschaft dem Bürgerbeauftragten die von ihm erbetenen Auskünfte erteilen und ihm Zugang zu den betreffenden Unterlagen gewähren. Nach der Überarbeitung des Statuts im Jahr 2008 können die Organe und Einrichtungen den Zugang zu Dokumenten nicht länger „aus berechtigten Gründen der Geheimhaltung“ verweigern.

Die Befugnis des Bürgerbeauftragten zur Akteneinsicht ermöglicht ihm die Überprüfung der Vollständigkeit und Richtigkeit der von dem betreffenden Organ bzw. der betreffenden Einrichtung vorgelegten Informationen. Sie ist daher für den Beschwerdeführer und die Öffentlichkeit eine wichtige Garantie dafür, dass der Bürgerbeauftragte eine gründliche und umfassende Untersuchung durchführen kann. Im Jahr 2008 machte der Bürgerbeauftragte in 16 Fällen von seiner Befugnis zur Einsichtnahme in die Akten der Organe und Einrichtungen Gebrauch.

Artikel 3 Absatz 2 des Statuts sieht weiterhin vor, dass Beamte und sonstige Bedienstete der Organe und Einrichtungen der Gemeinschaft auf Ersuchen des Bürgerbeauftragten aussagen müssen. Dabei müssen sich Beamte und Bedienstete der EU nach der Änderung des Statuts im Jahr 2008 bei Aussagen vor dem Bürgerbeauftragten nicht länger „im Namen und auf Anweisung ihrer Verwaltungsstelle“ äußern. Dennoch sind sie nach wie vor an die einschlägigen Bestimmungen des Personalstatuts gebunden, vor allem an das Dienstgeheimnis. Die Befugnis des Bürgerbeauftragten zur Anhörung von Zeugen wurde 2008 nicht wahrgenommen.

Die Geheimhaltung von Dokumenten und Informationen, an die der Bürgerbeauftragte gebunden ist, wurde bei der Überarbeitung des Statuts klarer formuliert und bekräftigt. Der im geänderten Statut vorgesehene Zugang des Bürgerbeauftragten zu Verschlusssachen, insbesondere zu sensiblen Dokumenten im Sinne von Artikel 9 der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001<sup>9</sup> sollte nur gewährt werden, wenn die Sicherheitsvorschriften des betreffenden Organs oder der betreffenden Einrichtung der Gemeinschaft eingehalten werden. Die Organe oder Einrichtungen, die solche Verschlusssachen zur Verfügung stellen, sollten den Bürgerbeauftragten darauf hinweisen, dass es sich um Verschlusssachen handelt. Ferner sollte der Bürgerbeauftragte im Voraus mit dem

8. Siehe beispielsweise die Rechtssache T-412/05, *M / Europäischer Bürgerbeauftragter*, Urteil vom 24. September 2008, noch nicht in der amtlichen Sammlung veröffentlicht.

9. Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 30. Mai 2001 über den Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten des Europäischen Parlaments, des Rates und der Kommission, ABl. 2001 L 145, S. 43.

betreffenden Organ oder der betreffenden Einrichtung die Bedingungen für die Behandlung von Verschlussachen und anderen unter das Dienstgeheimnis fallenden Informationen vereinbaren.

## ■ Öffentliches Verfahren

An den Bürgerbeauftragten gerichtete Beschwerden werden öffentlich behandelt, es sei den der Beschwerdeführer ersucht um vertrauliche Behandlung.

Nach Artikel 13 der Durchführungsbestimmungen ist der Beschwerdeführer befugt, die Akte des Bürgerbeauftragten zu seiner Beschwerde einzusehen. Gemäß Artikel 14 hat die Öffentlichkeit Zugang zu Dokumenten im Besitz des Bürgerbeauftragten. Die Entscheidung des Bürgerbeauftragten vom 3. Dezember 2008 zu der in Abschnitt 2.2 erwähnten Überarbeitung der Durchführungsbestimmungen machte Änderungen an den Artikeln 13 und 14 erforderlich, um die Vorgehensweise des Bürgerbeauftragten an die neuen Gegebenheiten anzupassen, die durch die Änderung des Statuts geschaffen wurden.

A large, stylized letter 'B' is positioned on the left side of the page. The left vertical stroke of the 'B' is a solid light green color, while the two horizontal strokes are white. The right side of the 'B' is a white shape that tapers to a point on the left, resembling a speech bubble tail, and it overlaps with the text.

# Beschwerden und Untersuchungen



**K**APITEL 3 gibt einen Überblick über die im Jahr 2008 bearbeiteten Beschwerden und Untersuchungen. Auf die Betrachtung der untersuchten Beschwerden folgt eine Übersicht über die tatsächliche Untersuchungsarbeit, illustriert durch die erzielten Ergebnisse und verschiedene Fallbeispiele. Nach einem Abschnitt über die vom Bürgerbeauftragten ausgewählten Paradefälle wird eine thematische Analyse der wichtigsten rechtlichen und sachlichen Feststellungen in den Entscheidungen des Bürgerbeauftragten im Jahr 2008 angestellt. Das Kapitel endet mit einem Blick auf die Beschwerden, die nicht in die Zuständigkeit des Bürgerbeauftragten fielen.

### 3.1 Überblick über die untersuchten Beschwerden

Beim Bürgerbeauftragten wurden im Jahr 2008 3 406 Beschwerden registriert<sup>1</sup>, verglichen mit 3 211 Beschwerden im Jahr 2007. Insgesamt wurden 3 346 Beschwerden bearbeitet<sup>2</sup>, verglichen mit 3 265 im Jahr zuvor. 24 % (802) aller bearbeiteten Beschwerden fielen in den Zuständigkeitsbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten.

Insgesamt wurden 293 Untersuchungen auf der Grundlage von Beschwerden eingeleitet, weitere drei Untersuchungen leitete der Bürgerbeauftragte aus eigener Initiative ein (2007 waren es 303 bzw. 6 Untersuchungen gewesen).

**Tabelle 3.1: Bearbeitete Fälle im Jahr 2008**

<b>Registrierte Beschwerden</b>	<b>3 406</b>
<b>Bearbeitete Beschwerden</b>	<b>3 346</b>
<b>Beschwerden im Zuständigkeitsbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten</b>	<b>802</b>
Davon:	<b>281</b> nicht zulässig <b>228</b> zulässig, aber ohne Untersuchungsgrundlage <b>293</b> auf der Grundlage von Beschwerden eingeleitete Untersuchungen
<b>Auf der Grundlage von Beschwerden eingeleitete Untersuchungen</b>	<b>293</b>
<b>Untersuchungen aus eigener Initiative</b>	<b>3</b>
<b>Abgeschlossene Untersuchungen</b>	<b>355</b>
Davon:	<b>144</b> aus dem Jahr 2008 <b>102</b> aus dem Jahr 2007 <b>109</b> aus den Jahren davor

1. Ab diesem Jahr enthält der Jahresbericht des Europäischen Bürgerbeauftragten die statistische Kategorie „registrierte Beschwerden“ anstatt der Kategorie „eingegangene Beschwerden“, um Beschwerden, die während eines bestimmten Kalenderjahrs tatsächlich registriert wurden, von denen zu unterscheiden, die im Verlauf desselben Jahres eingingen, aber erst im Folgejahr registriert wurden.

2. Die statistische Kategorie „bearbeitet“ bedeutet, dass bereits analysiert wurde, ob die Beschwerde (i) in die Zuständigkeit des Bürgerbeauftragten fällt, (ii) die Zulässigkeitskriterien erfüllt und (iii) Gründe zur Einleitung einer Untersuchung vorliegen. Aufgrund der dafür erforderlichen Zeit unterscheidet sich die Zahl der in einem bestimmten Jahr „bearbeiteten“ Beschwerden von der Zahl der im selben Jahr „registrierten“ Beschwerden.

Der Bürgerbeauftragte schloss 2008 eine Rekordzahl an Untersuchungen ab (355 im Vergleich zu 351 im Jahr davor). 144 davon wurden im Jahr 2008 registriert, 102 gingen auf 2007 und 109 auf die Jahre davor zurück.

Wie Schaubild 3.1 zeigt<sup>3</sup>, stieg die Zahl der Beschwerden im Zuständigkeitsbereich des Bürgerbeauftragten in den vergangenen fünf Jahren vom niedrigen Stand von 603 im Jahr 2003 auf 802 im Jahr 2008. Ihren Höhepunkt erreichte sie 2004 mit 930 Beschwerden, der zweithöchste Stand wurde 2007 mit 870 Beschwerden verzeichnet.

**Schaubild 3.1: Zahl der Beschwerden innerhalb der Zuständigkeit 2003-2008**

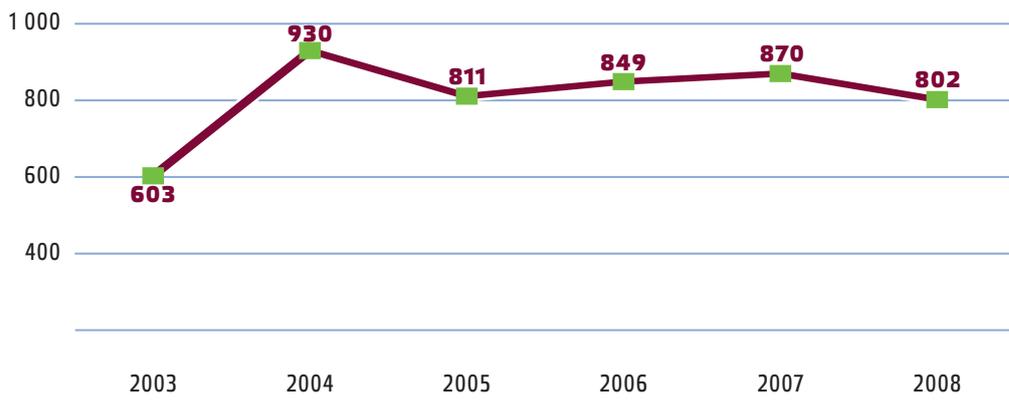
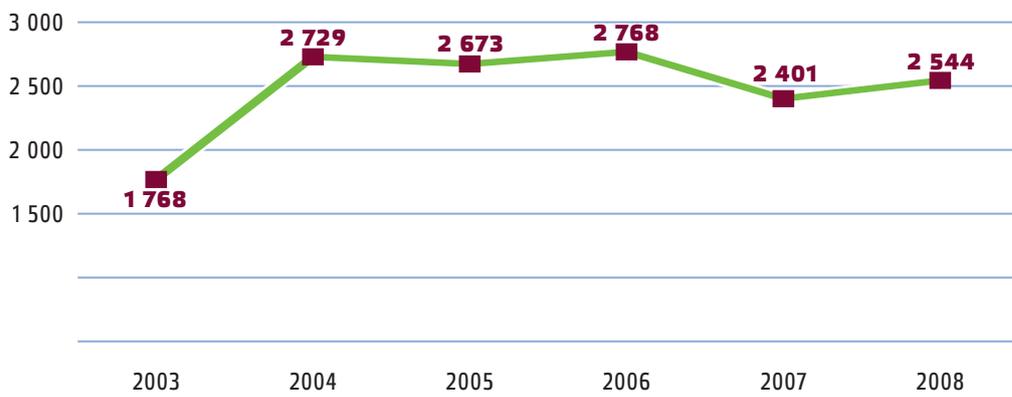


Schaubild 3.2 illustriert<sup>4</sup>, dass die Zahl der Beschwerden außerhalb der Zuständigkeit des Bürgerbeauftragten im Jahr 2008 auf 2 544 anstieg (2007 waren es 2 401). Damit liegt sie allerdings weiterhin unter den hohen Werten von 2 729, 2 673, und 2 768 in den Jahren 2004 bis 2006.

**Schaubild 3.2: Zahl der Beschwerden außerhalb der Zuständigkeit 2003-2008**



Die Zahl der Beschwerden im Jahr 2008 unterstreicht die Stabilisierungstendenz etwa auf dem Niveau der historischen Höchststände, die nach der EU-Erweiterung im Jahr 2004 erreicht wurden.

3. Es ist anzumerken, dass 335 Beschwerden, die im Jahr 2005 in den Zuständigkeitsbereich des Bürgerbeauftragten fielen, denselben Gegenstand hatten. Um einen genaueren Vergleich im Zeitverlauf zu ermöglichen, wurden diese in Schaubild 3.1 nur bis einschließlich der elften Beschwerde einzeln eingerechnet.

4. Es ist anzumerken, dass 281 Beschwerden, die im Jahr 2006 außerhalb der Zuständigkeit des Bürgerbeauftragten lagen, denselben Gegenstand hatten. Um einen genaueren Vergleich im Zeitverlauf zu ermöglichen, wurden diese in Schaubild 3.2 nur bis einschließlich der elften Beschwerde einzeln eingerechnet.

Tabelle 3.2 bietet einen Überblick über den geografischen Ursprung der im Jahr 2008 registrierten Beschwerden. Die meisten Beschwerden stammten aus Deutschland, dem bevölkerungsreichsten Land der EU, gefolgt von Spanien, Polen und Frankreich. Auf die Bevölkerung umgerechnet, kamen die relativ meisten Beschwerden aus Malta, Luxemburg, Zypern und Belgien.

**Tabelle 3.2: Geografischer Ursprung der 2008 registrierten Beschwerden**

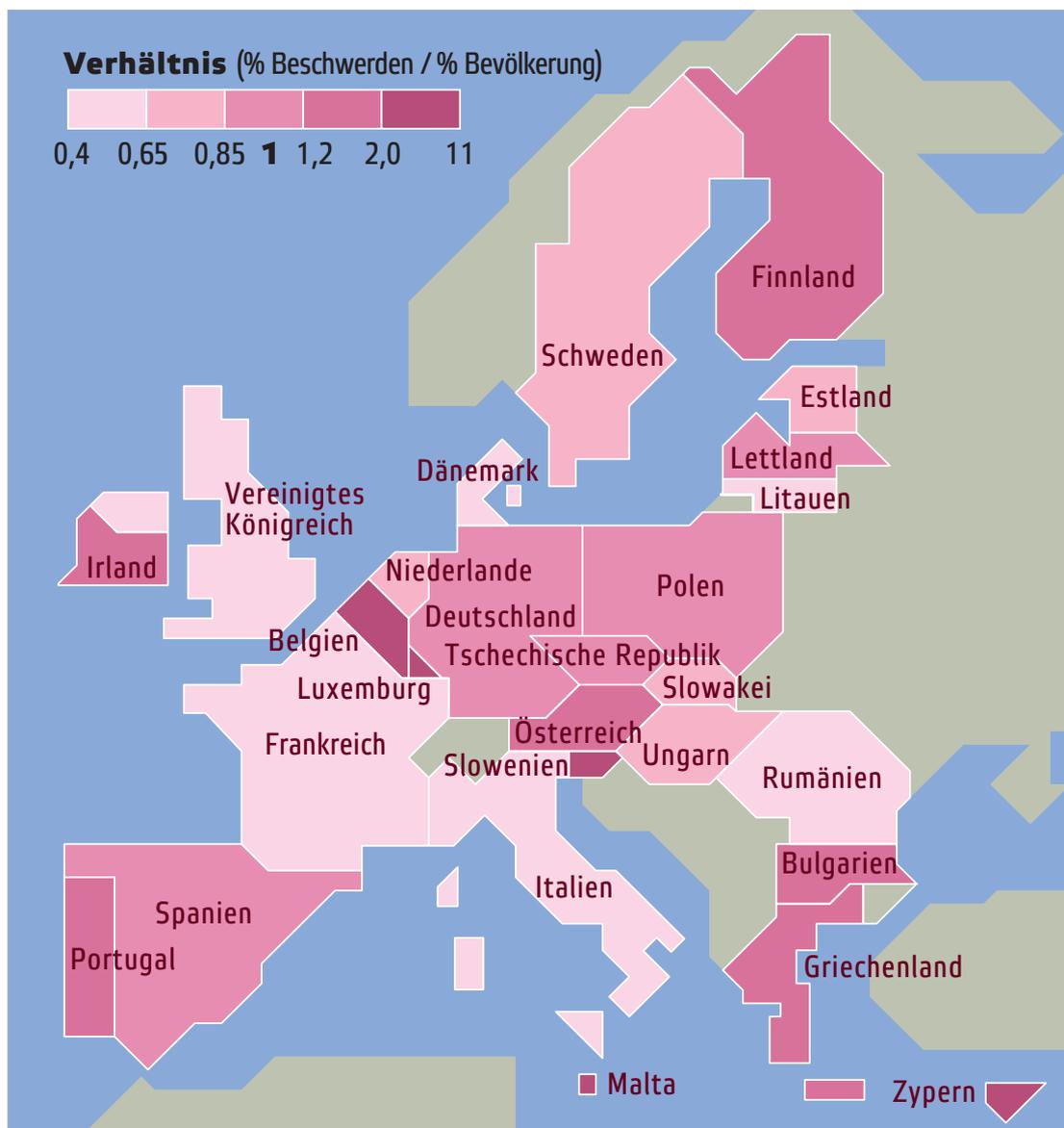
Land	Zahl der Beschwerden	% der Beschwerden	% der EU-Bevölkerung	Quote
Malta	36	1,1	0,1	11,0
Luxemburg	33	1,0	0,1	10,0
Zypern	35	1,0	0,2	5,0
Belgien	229	6,7	2,1	3,2
Slowenien	41	1,2	0,4	3,0
Österreich	108	3,2	1,7	1,9
Irland	45	1,3	0,9	1,4
Griechenland	110	3,2	2,3	1,4
Bulgarien	74	2,2	1,6	1,4
Portugal	95	2,8	2,1	1,3
Finnland	49	1,4	1,1	1,3
Spanien	352	10,3	9,0	1,1
Polen	270	7,9	7,7	1,0
Lettland	18	0,5	0,5	1,0
Deutschland	546	16,0	16,6	1,0
Tschechische Republik	66	1,9	2,1	0,9
Schweden	52	1,5	1,8	0,8
Slowakei	29	0,9	1,1	0,8
Ungarn	46	1,4	2,0	0,7
Niederlande	78	2,3	3,3	0,7
Estland	7	0,2	0,3	0,7
Dänemark	23	0,7	1,1	0,6
Rumänien	97	2,8	4,4	0,6
Frankreich	240	7,0	12,8	0,5
Italien	219	6,4	11,9	0,5
Vereinigtes Königreich	197	5,8	12,3	0,5
Litauen	11	0,3	0,7	0,4
Sonstige	221	6,5		
Unbekannt	79	2,3		

ANMERKUNG Zur Errechnung der Beschwerdequote wurde der prozentuale Anteil der Beschwerden aus einem Mitgliedstaat durch den prozentualen Anteil der Bevölkerung des betreffenden Landes an der EU-Gesamtbevölkerung dividiert. Bei einer Quote über 1,0 gingen aus dem betreffenden Land mehr Beschwerden beim Bürgerbeauftragten ein, als nach seiner Bevölkerungsgröße zu erwarten gewesen wäre. Alle Prozentangaben in der Tabelle wurden auf eine Dezimalstelle gerundet.

Im Jahr 2008 gingen aus jeweils 12 Mitgliedstaaten mehr bzw. weniger Beschwerden ein, als ihrer Bevölkerungsgröße nach zu erwarten gewesen wäre. Die Zahl der Beschwerden aus drei Mitgliedstaaten entsprach dem dortigen Bevölkerungsumfang.

Die unten stehende Karte veranschaulicht auf grafische Weise, mit welcher Wahrscheinlichkeit die Bürger aus den einzelnen Mitgliedstaaten Beschwerden an den Europäischen Bürgerbeauftragten richten. Sie gründet sich auf die Zahl der Beschwerden aus jedem Mitgliedstaat in Relation zur jeweiligen Bevölkerungsgröße (siehe vorstehende Erklärung zur Berechnung der Quote).

### Geografischer Ursprung der 2008 registrierten Beschwerden



Beschwerden können in jeder der 23 Vertragssprachen der Europäischen Union beim Europäischen Bürgerbeauftragten eingereicht werden<sup>5</sup>. Seit Unterzeichnung einer Vereinbarung zwischen

**Beschwerden können in jeder der 23 Vertragssprachen der Europäischen Union beim Europäischen Bürgerbeauftragten eingereicht werden.**

dem Europäischen Bürgerbeauftragten und der spanischen Regierung im November 2006 können auch alle weiteren spanischen Amtssprachen (Katalanisch/Valenzianisch, Galizisch und Baskisch) für Beschwerden an den Europäischen Bürgerbeauftragten verwendet werden<sup>6</sup>. Aus Schaubild 3,3 ist zu ersehen, dass die meisten Beschwerden an

5. Bulgarisch, Dänisch, Deutsch, Englisch, Estnisch, Finnisch, Französisch, Griechisch, Irisch, Italienisch, Lettisch, Litauisch, Maltesisch, Niederländisch, Polnisch, Portugiesisch, Rumänisch, Schwedisch, Slowakisch, Slowenisch, Spanisch, Tschechisch und Ungarisch.

6. Mit der Unterzeichnung der Vereinbarung glich der Bürgerbeauftragte sein Vorgehen an die Schlussfolgerungen des Rates der Europäischen Union vom Juni 2005 an, wonach der Einsatz der genannten Sprachen die Kommunikation spanischer Bürger mit den EU-Einrichtungen erleichtern soll.

den Bürgerbeauftragten im Jahr 2008 auf Englisch verfasst waren, gefolgt von Deutsch, Französisch und Spanisch. Nur wenige Beschwerden wurden auf Lettisch, Maltesisch, Katalanisch und Estnisch eingereicht.

**Schaubild 3.3: Aufteilung der Beschwerden nach Sprachen**

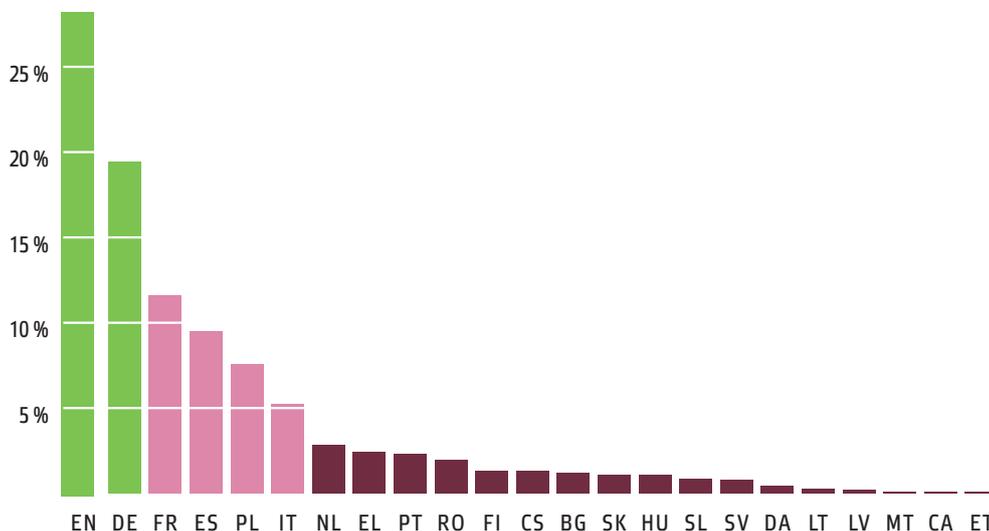
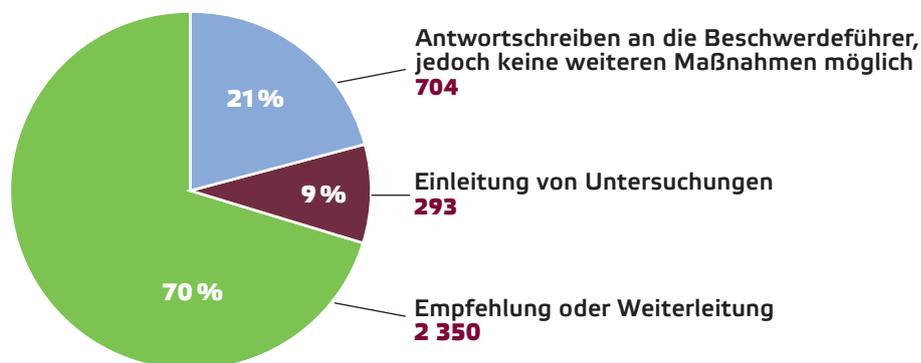


Schaubild 3.4 verdeutlicht, dass der Bürgerbeauftragte in nahezu 80 % der Fälle den Beschwerdeführern helfen konnte, indem er eine Untersuchung ihres Falles einleitete (9 %) oder indem er den Fall an die zuständige Stelle weiterleitete oder dem Beschwerdeführer die Stelle nannte, an die er sich wenden könne (70 %). Abschnitt 3.6 weiter unten enthält einen Überblick über die Fälle, die weitergeleitet wurden oder in denen die Beschwerdeführer weiterverwiesen wurden. In 21 % der im Jahr 2008 bearbeiteten Fälle erhielten die Beschwerdeführer Antwortschreiben mit der Mitteilung, dass keine weiteren Maßnahmen möglich seien. In einigen Fällen lag dies daran, dass die Beschwerdeführer nicht angegeben hatten, auf wen oder was die Beschwerde abzielte.

**Schaubild 3.4: Vom Europäischen Bürgerbeauftragten nach Eingang der Beschwerden ergriffene Maßnahmen**



**ANMERKUNG** Enthalten sind 158 Beschwerden, die gegen Ende 2007 registriert und 2008 bearbeitet wurden. Nicht enthalten sind 220 Beschwerden, die gegen Ende 2008 registriert wurden, bei denen am Jahresende aber noch keine Entscheidung über die Art der Maßnahme gefallen war.

## 3.2 Analyse der eingeleiteten Untersuchungen<sup>7</sup>

Die dem Zuständigkeitsbereich des Bürgerbeauftragten zugeordneten Beschwerden wurden im nächsten Schritt auf ihre Zulässigkeit hin analysiert. Von den 802 Beschwerden, die in die Zuständigkeit des Bürgerbeauftragten fielen, waren 281 unzulässig. Weitere 228 waren zwar zulässig, allerdings fand der Bürgerbeauftragte keine Grundlage für die Einleitung einer Untersuchung.

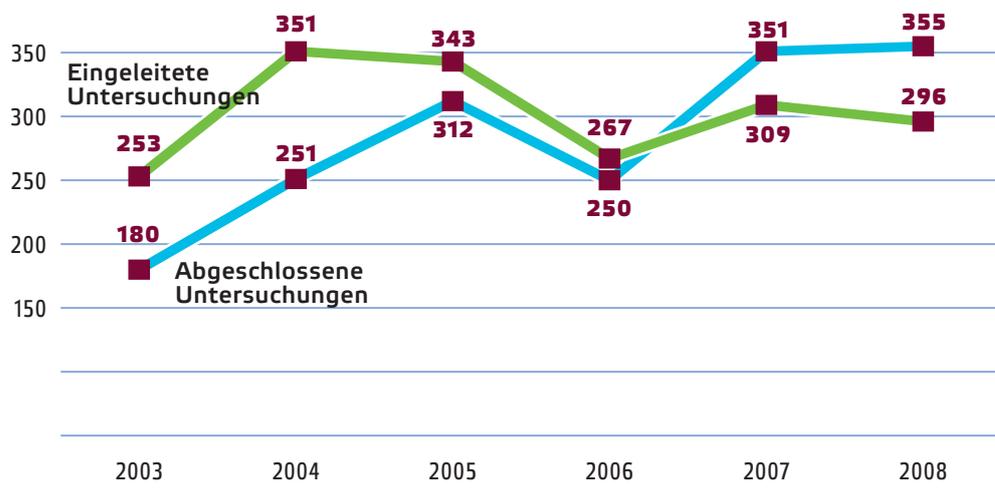
**Schaubild 3.5: Beschwerden im Zuständigkeitsbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten**



Im Laufe des Jahres wurden insgesamt 293 neue Untersuchungen aufgrund von Beschwerden eingeleitet. Darüber hinaus nahm der Bürgerbeauftragte drei Untersuchungen aus eigener Initiative auf.

Wie Schaubild 3.6 zeigt, ist die Zahl der 2008 eingeleiteten Untersuchungen (296) etwas geringer als in den Jahren 2007 (309), 2005 (343) und 2004 (351), jedoch höher als 2006 (267) und 2003 (253). Die abgeschlossenen Untersuchungen werden in Abschnitt 3.3 analysiert.

**Schaubild 3.6: Zahlenmäßige Entwicklung der Beschwerden**



7. Es ist zu beachten, dass die Analyse in diesem Abschnitt auf der Zahl der 2008 eingeleiteten Untersuchungen basiert und nicht – wie in den Vorjahren – auf der Gesamtzahl der im Lauf des Jahres bearbeiteten Untersuchungen (es sind also auch Fälle eingeschlossen, die aus den Vorjahren übernommen wurden). Dieses neue Verfahren der statistischen Berechnung dürfte bessere Hinweise auf die jährliche Entwicklung geben.

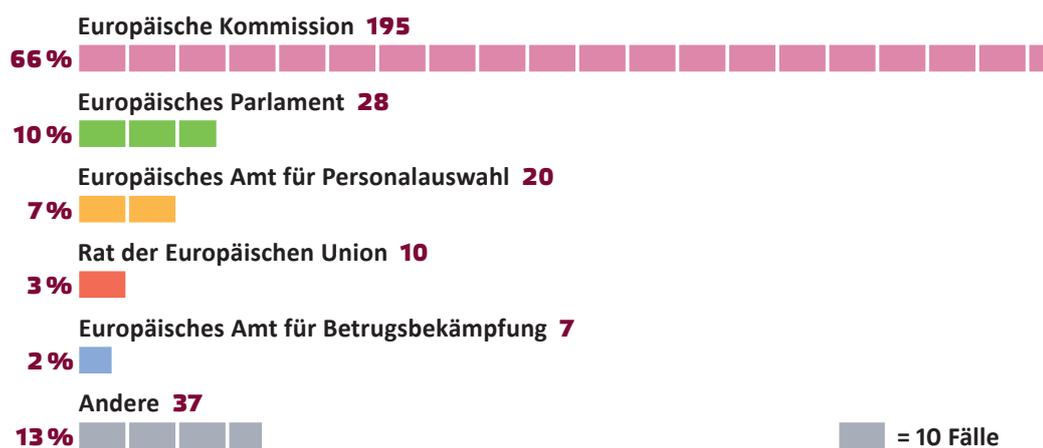
Insgesamt 74 % aller Beschwerden, die zur Einleitung einer Untersuchung führten, wurden von einzelnen Bürgern eingereicht, 26 % kamen von Unternehmen und Vereinigungen.

**Tabelle 3.3: Ursprung der Beschwerden, zu denen Untersuchungen eingeleitet wurden**

<b>Unternehmen und Vereinigungen</b>	<b>26 % (75)</b>
<b>Einzelne Bürger</b>	<b>74 % (218)</b>

Die meisten der 2008 vom Bürgerbeauftragten eingeleiteten Untersuchungen betrafen die Europäische Kommission (66 %). Angesichts dessen, dass die Kommission das Gemeinschaftsorgan ist, das mehr als alle anderen Organe Entscheidungen mit unmittelbaren Konsequenzen für die Bürger trifft, ist es nur folgerichtig, dass sich die Mehrzahl der Bürgerbeschwerden auf sie bezieht. Des Weiteren gingen Beschwerden über die Verwaltungstätigkeit des Europäischen Parlaments (10 %), des Europäischen Amtes für Personalauswahl (7 %), des Rates der Europäischen Union (3 %) und des Europäischen Amtes für Betrugsbekämpfung (2 %) <sup>8</sup> ein. Weitere 37 Untersuchungen befassten sich mit 20 anderen Organen und Einrichtungen der Europäischen Union <sup>9</sup>.

**Schaubild 3.7: Von Untersuchungen betroffene Organe und Einrichtungen**



ANMERKUNG Da eine der Untersuchungen zwei Organe betraf, ergeben die angegebenen Prozentzahlen mehr als 100 %.

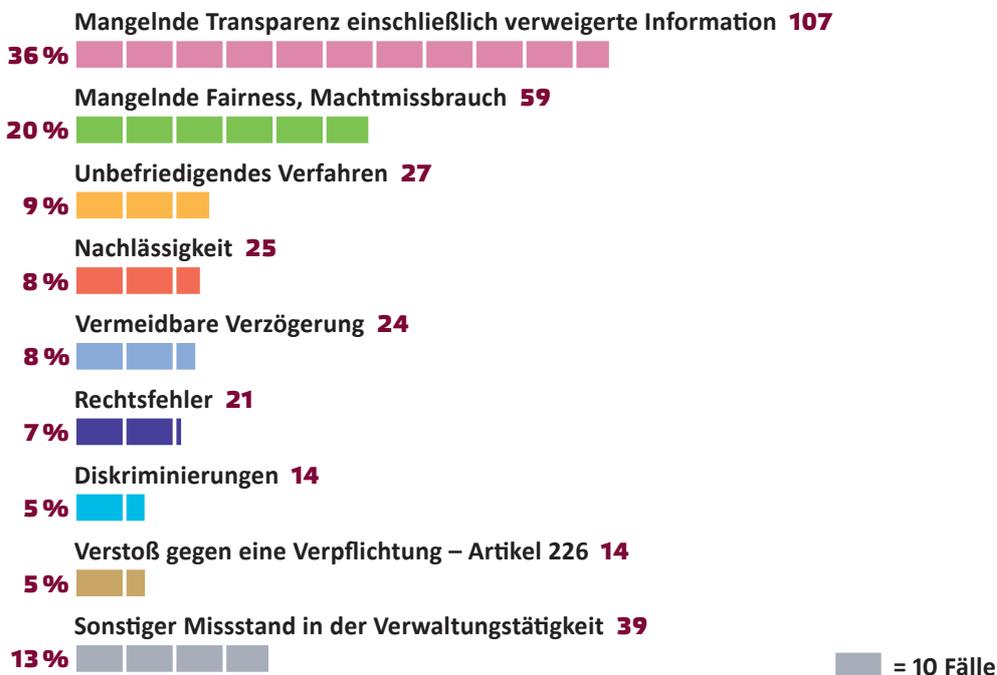
Die meisten Vorwürfe wegen angeblicher Missstände in der Verwaltungstätigkeit in den 2008 eingeleiteten Untersuchungen bezogen sich auf mangelnde Transparenz, einschließlich Informationsverweigerung (36 % aller Untersuchungen), ungerechte Behandlung oder Machtmissbrauch

8. Hinsichtlich potenzieller Untersuchungen durch das Amt für Betrugsbekämpfung (OLAF) beim Europäischen Bürgerbeauftragten ist anzumerken, dass der Bürgerbeauftragte am 2. Juni 2008 der Interinstitutionellen Vereinbarung vom 25. Mai 1999 über die internen Untersuchungen des Europäischen Amtes für Betrugsbekämpfung beigetreten ist. Am selben Tag nahm der Bürgerbeauftragte einen Beschluss über die Modalitäten und Bedingungen für interne Untersuchungen zur Bekämpfung von Betrug, Korruption und sonstigen rechtswidrigen Handlungen zum Nachteil der Interessen der Gemeinschaften an.

9. Europäische Zentralbank (4 Untersuchungen), Europäische Arzneimittel-Agentur (4), Gerichtshof der Europäischen Gemeinschaften (3), Ausschuss der Regionen der Europäischen Union (3), Europol (3), Exekutivagentur Bildung, Audiovisuelles und Kultur (3), Europäisches Zentrum für die Förderung der Berufsbildung (2), Europäische Agentur für die operative Zusammenarbeit an den Außengrenzen der Europäischen Union (2), Amt für amtliche Veröffentlichungen der Europäischen Gemeinschaften (2), Europäischer Datenschutzbeauftragter (1), Europäische Investitionsbank (1), Europäischer Wirtschafts- und Sozialausschuss (1), Europäische Agentur für Flugsicherheit (1), Europäische Chemikalienagentur (1), Europäische Agentur für Wiederaufbau (1), Übersetzungszentrum für die Einrichtungen der Europäischen Union (1), Exekutivagentur des Europäischen Forschungsrates (1), Europäisches gemeinsames Unternehmen für den ITER und die Entwicklung der Fusionsenergie (1), Exekutivagentur für Wettbewerbsfähigkeit und Innovation (1), Euratom-Versorgungsagentur (1).

(20 %), unbefriedigende Verfahren (9 %), Nachlässigkeit (8 %), vermeidbare Verzögerungen (8 %), Rechtsfehler (7 %), Diskriminierungen (5 %) und Pflichtversäumnisse, d. h. Versäumnisse der Europäischen Kommission, ihrer Rolle als „Hüterin der Verträge“ gegenüber den Mitgliedstaaten nachzukommen (5 %).

### Schaubild 3.8: Art der angeblichen Missstände



ANMERKUNG Da in einigen Fällen mehrere beklagte Missstände in der Verwaltungstätigkeit Gegenstand einer Untersuchung waren, ergeben die angegebenen Prozentzahlen mehr als 100 %.

## 3.3 Ergebnisse der Untersuchungen des Bürgerbeauftragten

Wie aus Schaubild 3.6 weiter oben hervorgeht, konnte der Bürgerbeauftragte 2008 eine Rekordzahl an Untersuchungen (355) abschließen. Damit hat sich die Zahl der abgeschlossenen Untersuchungen gegenüber 2003 nahezu verdoppelt. 352 dieser Untersuchungen erfolgten aufgrund von Beschwerden, drei kamen auf eigene Initiative des Bürgerbeauftragten zustande.

Die Mehrzahl der vom Bürgerbeauftragten 2008 abgeschlossenen Untersuchungen wurde innerhalb eines Jahres abgeschlossen (52 %). Mehr als ein Drittel (36 %) wurde innerhalb von drei

**Der Bürgerbeauftragte konnte 2008 eine Rekordzahl an Untersuchungen (355) abschließen. Die Mehrzahl der vom Bürgerbeauftragten 2008 abgeschlossenen Untersuchungen wurde innerhalb eines Jahres abgeschlossen (52 %).**

Monaten beendet. Dazu gehörten Fälle, die einer raschen Lösung zugeführt werden konnten, etwa durch einen Anruf bei der betreffenden Einrichtung, um einen Lösungsvorschlag zu unterbreiten<sup>10</sup> (siehe Abschnitt 2.5 weiter oben). Fast 70 % der Untersuchungen wurden innerhalb von 18 Monaten abgeschlossen. Die restlichen Fälle dauerten aufgrund ihrer Komplexität oder infolge

von Verzögerungen länger. Die durchschnittliche Fallbearbeitungszeit betrug 13 Monate. Der Bürgerbeauftragte ist bestrebt, diese Leistungsdaten 2009 durch eine weitere Verringerung der Fallbearbeitungszeit weiter zu verbessern. In diesem Zusammenhang sollte darauf hingewiesen werden, dass die zusätzlichen Fälle, die aus dem deutlichen Anstieg der Beschwerdezahl ab dem Jahr 2004 resultierten, zwischenzeitlich abgearbeitet wurden.

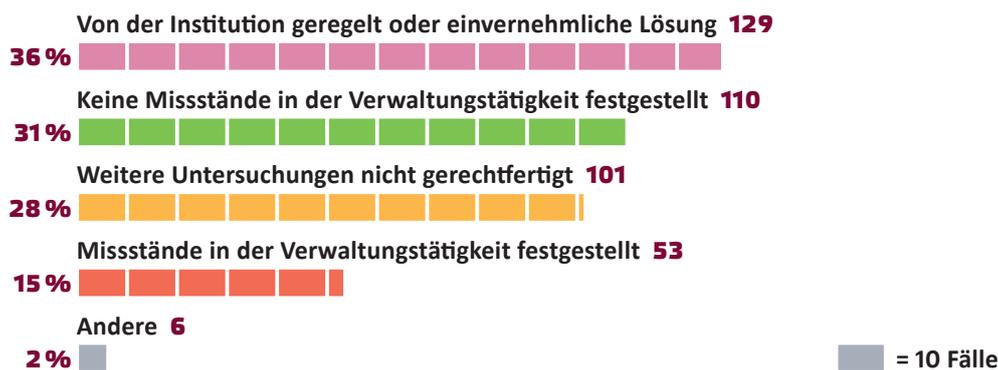
10. Sonstige Fälle waren Beschwerdesachen, in denen der Bürgerbeauftragte eine umfassende Untersuchung durchgeführt hätte, wäre die Beschwerde nicht zurückgezogen worden, sowie Beschwerdesachen, in denen die Untersuchung beendet werden musste, da die Beschwerdeführer den Gerichtsweg wählten.

**Tabelle 3.4: 2008 abgeschlossene Untersuchungen**

<b>Durchschnittliche Untersuchungsdauer</b>	<b>13 Monate</b>
<b>Abschluss innerhalb von 3 Monaten</b>	<b>36 %</b>
<b>Abschluss innerhalb von 12 Monaten</b>	<b>52 %</b>
<b>Abschluss innerhalb von 18 Monaten</b>	<b>68 %</b>

ANMERKUNG Die Angaben basieren auf einem durchschnittlichen Monatswert von 30 Tagen. Außerdem ist zu beachten, dass es sich um kumulierte Prozentwerte handelt.

Schaubild 3.9 zeigt, dass in 129 der im Jahr 2008 abgeschlossenen Fälle (36 %) auf relativ leichte Weise ein positives Ergebnis für die Beschwerdeführer erzielt wurde. Diese Fälle wurden entweder durch die Einrichtung beigelegt, oder es kam zu einer einvernehmlichen Lösung. Die Vergleichszahl für das Jahr 2007 beträgt 134 Fälle. In weiteren 101 Fällen erfolgte eine Klärung, so dass keine weitere Untersuchung nötig war, in 110 Fällen konnte der Bürgerbeauftragte keinen Missstand in der Verwaltungstätigkeit feststellen. In 53 Fällen lag nach Ansicht des Bürgerbeauftragten ein Verwaltungsmisstand vor. In acht davon ließ sich jedoch ein positives Ergebnis für die Beschwerdeführer erzielen, da die betreffenden Einrichtungen die vom Bürgerbeauftragten vorgelegten Empfehlungsentwürfe annahmen (siehe Schaubild 3.10). Weitere Einzelheiten zu diesen Ergebnissen finden sich untenstehend<sup>11</sup>.

**Schaubild 3.9: Ergebnisse der abgeschlossenen Untersuchungen**

ANMERKUNG Da einige Untersuchungen aus mehreren Gründen abgeschlossen wurden, ergeben die angegebenen Prozentzahlen mehr als 100 %.

## ■ Fälle, in denen kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit festgestellt wurde

Im Jahr 2008 wurden 110 Fälle mit der förmlichen Feststellung abgeschlossen, dass kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit vorlag. Dies ist nicht unbedingt als negatives Ergebnis für die Beschwerdeführer zu werten, da sie zumindest von den betreffenden Organen oder Einrichtungen eine ausführliche Erläuterung ihrer Handlungsweise sowie eine unabhängige Analyse des Bürgerbeauftragten zu ihrem Fall erhielten. Zudem ist ein solches Ergebnis ein greifbarer Beleg dafür, dass die betreffenden Organe oder Einrichtungen entsprechend den Grundprinzipien der guten Verwaltungspraxis gehandelt haben.

<sup>11</sup> Die nachfolgende Analyse basiert auf den im Jahr 2008 abgeschlossenen Untersuchungen. Bei Untersuchungen, die mehrere Vorwürfe oder Forderungen zum Gegenstand hatten, kann es sein, dass vom Bürgerbeauftragten verschiedene Ergebnisse zu den betreffenden Untersuchungen vorgelegt wurden.

### Unregelmäßigkeiten bei Architekturwettbewerb in Österreich

Ein österreichischer Architekt beschwerte sich beim Bürgerbeauftragten über den Umgang der Kommission mit einer von ihm eingereichten Vertragsverletzungsbeschwerde. In seiner Beschwerde an die Kommission hatte der Architekt das Land Österreich bezichtigt, in einer Reihe von Architekturwettbewerben das Gemeinschaftsrecht bezüglich der Vergabe öffentlicher Dienstleistungsaufträge verletzt zu haben. Obwohl die Kommission den Verstoß gegen das Gemeinschaftsrecht bestätigte, beschloss sie, keine weiteren Schritte einzuleiten. Sie verwies auf eine Änderung im österreichischen Vergaberecht, die sicherstelle, dass Fälle wie der geschilderte künftig nicht mehr möglich seien. Der Bürgerbeauftragte verstand die Enttäuschung des Beschwerdeführers darüber, dass die Kommission nach fast fünfjähriger Bearbeitung der Angelegenheit keine weiteren Schritte einzuleiten gedachte. Er erinnerte jedoch daran, dass es der ständigen Rechtsprechung zufolge im Ermessen der Kommission liegt, ob eine Angelegenheit vor Gericht gebracht wird. Er hielt die Begründung der Kommission für plausibel und schloss den Fall mit dem Ergebnis ab, dass kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit vorlag.

3570/2005/WP ■

## ■ Durch das Organ oder die Einrichtung beigelegte Fälle und einvernehmliche Lösungen

Der Bürgerbeauftragte bemüht sich nach Möglichkeit um ein positives Ergebnis, das sowohl den Beschwerdeführer als auch die Einrichtung zufriedenstellt, gegen die sich die Beschwerde richtet.

**Der Bürgerbeauftragte bemüht sich nach Möglichkeit um ein positives Ergebnis, das sowohl den Beschwerdeführer als auch die Einrichtung zufriedenstellt, gegen die sich die Beschwerde richtet.**

Der Zusammenarbeit der Organe und Einrichtungen der Gemeinschaft kommt entscheidende Bedeutung dafür zu, dass sich Ergebnisse erzielen lassen, die einerseits zur Verbesserung der Beziehungen zwischen Einrichtungen und Bürgern beitragen und andererseits kosten- und zeitaufwendige Rechtsstreitigkeiten vermeiden helfen.

keiten vermeiden helfen.

Im Lauf des Jahres 2008 wurden 125 Fälle nach einer beim Bürgerbeauftragten eingegangenen Beschwerde durch das betreffende Organ oder die betreffende Einrichtung beigelegt<sup>12</sup>.

### Beilegung eines Zahlungstreits zwischen einem Forschungsinstitut und der Kommission

Im Jahr 2004 unterzeichnete ein niederländisches Forschungsinstitut eine Finanzhilfvereinbarung mit der Kommission über ein Forschungsprojekt zur Grippe beim Menschen. Im Dezember 2006 wandte sich das Institut mit dem Vorwurf an den Bürgerbeauftragten, die Kommission habe die Zahlung einer Tranche in Höhe von 288 000 EUR versäumt. Die Kommission gab an, die Mittel seien nicht überwiesen worden, da das Institut bislang keine ausreichende Kostenaufstellung für das Projekt vorgelegt habe. Bei Untersuchung der einschlägigen Akten stellte der Bürgerbeauftragte fest, dass die Kommission in der Zwischenzeit die nötigen Erklärungen für eine solche Kostenaufstellung an das Institut geschickt hatte. Die Kommission kündigte daraufhin an, sie werde die letzte Zahlung freigeben. Der Bürgerbeauftragte lobte die Kommission für ihre Bemühungen, dem Institut zu helfen, und gab an, er halte einen solchen Umgang mit Beschwerdeführern für ein Beispiel guter Verwaltungspraxis.

3794/2006/FOR ■

12. Wie in Kapitel 2 geschildert, erreichte der Bürgerbeauftragte in 101 dieser Fälle durch sein Eingreifen eine rasche Erledigung bis dahin unbeantworteter Schreiben.

Wird bei einer Untersuchung ein vorläufiger Verwaltungsmissstand festgestellt, versucht der Bürgerbeauftragte nach Möglichkeit, eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen. Vier Fälle

**Wird bei einer Untersuchung ein vorläufiger Verwaltungsmissstand festgestellt, versucht der Bürgerbeauftragte nach Möglichkeit, eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen.**

konnten im Verlauf des Jahres nach Erreichen einer einvernehmlichen Lösung abgeschlossen werden. 25 Vorschläge zu einvernehmlichen Lösungen wurden Ende 2008 noch geprüft.

### **Bürgerbeauftragter erzielt in einem italienischen Fall von Staatsbeihilfe einvernehmliche Lösung mit der Kommission**

Im Jahr 1993 beschwerte sich ein italienisches Schifffahrtsunternehmen bei der Kommission über ein staatliches Förderprogramm für Schifffahrtsunternehmen in Sardinien. Aus Sicht des Beschwerdeführers stellte dies eine Diskriminierung gegen in Sardinien ansässige Unternehmen dar, die ihren Hauptgeschäftssitz anderswo haben. Die Kommission kam 1997 zu dem Schluss, die Fördermittel stellten unrechtmäßige Staatsbeihilfen dar und seien daher mit dem Gemeinsamen Markt unvereinbar. Im Jahr 2000 hob der Europäische Gerichtshof die Entscheidung der Kommission aus verfahrensrechtlichen Gründen auf. Die Kommission nahm in der Folgezeit jedoch keine neue Entscheidung an. Das italienische Unternehmen legte daraufhin Beschwerde beim Bürgerbeauftragten ein. Der Bürgerbeauftragte sah die lange Verzögerung als Verwaltungsmissstand an und schlug eine einvernehmliche Lösung vor. Im Dezember 2007 informierte der Beschwerdeführer den Bürgerbeauftragten über die Annahme einer neuen Entscheidung durch die Kommission.

2713/2006/IP (Vertraulich) ■

Mitunter führt das Angebot einer Entschädigung durch das betreffende Organ oder die betref-

**Mitunter führt das Angebot einer Entschädigung durch das betreffende Organ oder die betreffende Einrichtung an den Beschwerdeführer dazu, dass sich die Beschwerde beilegen oder eine einvernehmliche Lösung erzielen lässt.**

fende Einrichtung an den Beschwerdeführer dazu, dass sich die Beschwerde beilegen oder eine einvernehmliche Lösung erzielen lässt. Ein solches Angebot erfolgt immer freiwillig, das heißt ohne Anerkennung einer rechtlichen Verpflichtung und ohne Schaffung eines Präzedenzfalls.

### **→→→ Rat zahlt Entschädigung in Anerkennung entstandener Unannehmlichkeiten**

Der Rat der Europäischen Union erklärte sich dazu bereit, dem Beschwerdeführer aufgrund der ihm verursachten Unannehmlichkeiten und Stressbelastungen eine freiwillige Zuwendung von 1 000 EUR zukommen zu lassen. Der Rat bot dem Beschwerdeführer zunächst einen Einjahresvertrag an, änderte dann jedoch die Vertragsbedingungen, als bemerkt wurde, dass der Beschwerdeführer während des Beschäftigungszeitraums sein 65. Lebensjahr vollenden würde. Hinsichtlich des vom Beschwerdeführer erhobenen Vorwurfs der Altersdiskriminierung stellte der Bürgerbeauftragte jedoch keinen Missstand in der Verwaltungstätigkeit fest.

1162/2007/FOR (Vertraulich) ■

## **■ Feststellung eines Missstands in der Verwaltungstätigkeit**

In 15 % der 2008 abgeschlossenen Fälle stellte der Bürgerbeauftragte einen Missstand in der Verwaltungstätigkeit fest. In 44 dieser Fälle wurde eine kritische Anmerkung an das betreffende Organ oder die betreffende Einrichtung angefügt (2007 waren es 55 Fälle). In acht Fällen brachte

das betreffende Organ oder die betreffende Einrichtung den Fall dadurch zum Abschluss, dass ein Empfehlungsentwurf das Bürgerbeauftragten angenommen wurde. In einem Fall lehnte die Kommission einen Empfehlungsentwurf ab, woraufhin der Bürgerbeauftragte dem Europäischen Parlament einen Sonderbericht vorlegte. Die Ergebnisse werden im Folgenden ausführlicher beschrieben.

### Schaubild 3.10: Untersuchungen, bei denen ein Missstand festgestellt wurde



### Kritische Anmerkungen

Wenn eine einvernehmliche Lösung nicht möglich ist oder abgelehnt wird, kann der Bürgerbeauftragte den Fall mit einer kritischen Anmerkung an das betreffende Organ oder die betreffende

Wenn eine einvernehmliche Lösung nicht möglich ist oder abgelehnt wird, kann der Bürgerbeauftragte den Fall mit einer kritischen Anmerkung an das betreffende Organ oder die betreffende Einrichtung abschließen oder einen Empfehlungsentwurf unterbreiten.

Einrichtung abschließen oder einen Empfehlungsentwurf unterbreiten. Zu einer kritischen Anmerkung kommt es in der Regel, wenn (i) das betreffende Organ oder die betreffende Einrichtung keine Abhilfe mehr schaffen kann, (ii) der festgestellte Missstand keine allgemeinen Auswirkungen zu haben scheint und (iii) weitere Maßnahmen des Bürgerbeauftragten nicht geboten

scheinen. Eine kritische Anmerkung wird auch dann unterbreitet, wenn der Bürgerbeauftragte der Auffassung ist, dass ein Empfehlungsentwurf nicht zweckdienlich wäre oder dass in Fällen, in denen das betreffende Organ oder die betreffende Einrichtung einen Empfehlungsentwurf nicht annimmt, die Vorlage eines Sonderberichts beim Parlament nicht angemessen erscheint.

Eine kritische Anmerkung zeigt dem Beschwerdeführer, dass seine Beschwerde berechtigt war. Der Einrichtung verdeutlicht sie, was falsch gemacht wurde, um ihr bei der künftigen Vermeidung von Missständen in der Verwaltungstätigkeit zu helfen.

### Ungerechtfertigte Beschränkung der in Vorschlägen zu verwendenden Sprachen

Eine deutsche Organisation hatte die Absicht, sich an einer von der Kommission initiierten Aufforderung zur Einreichung von Vorschlägen für ein Projekt zur Rehabilitation von Folteropfern im Rahmen der „Europäischen Initiative für Demokratie und Menschenrechte“ zu beteiligen. Die Organisation wandte sich an den Bürgerbeauftragten, da die Kommission angeblich darauf bestand, dass die Anträge auf Englisch, Französisch oder Spanisch einzureichen seien. Die Organisation vertrat die Ansicht, die Kommission sei gesetzlich dazu verpflichtet, Anträge zu von ihr ausgeschriebenen Aufforderungen zur Einreichung von Vorschlägen in sämtlichen Amtssprachen der EU zu akzeptieren. Die Kommission gab an, die Beschränkung auf bestimmte Sprachen sei aus pragmatischen Gründen erfolgt. Der Bürgerbeauftragte schloss den Fall mit einer kritischen Anmerkung ab, da er das Beharren der Kommission auf der Verwendung von Englisch, Französisch oder Spanisch für die Projektanträge als Missstand in der Verwaltungstätigkeit ansah.

259/2005/(PB)GG ■

### Fragwürdige Zuschussfähigkeit von Personalkosten bei einem Landwirtschaftsprojekt

Eine deutsche Hochschule, die an einem von der Gemeinschaft mitfinanzierten Projekt teilnahm, wandte sich an den Bürgerbeauftragten, da die Kommission ihrer Meinung

nach Vorauszahlungen an eine spanische Hochschule, die ursprünglich für die Projektkoordinierung zuständig war, hätte zurückfordern sollen. Die Untersuchung des Bürgerbeauftragten ergab, dass begründete Zweifel an Personalkosten in Höhe von 38 000 EUR bestanden, die die Kommission zu zusätzlichen Prüfungen hätten veranlassen sollen. Da die Kommission diese Prüfungen verweigerte, schloss der Bürgerbeauftragte den Fall mit einer kritischen Anmerkung ab, in der er feststellte, die Kommission habe es versäumt, die stichhaltigen Argumente der Beschwerdeführerin in Bezug auf die von der Kommission akzeptierten Personalkosten gründlich und ordnungsgemäß zu untersuchen.

576/2005/GG ■

### **Vorwurf des systematischen Ausschlusses von der Teilnahme an Ausschreibungen für elektronische Publikationen**

Ein niederländisches Unternehmen, das Navigations- und Abrufsoftware für elektronische Publikationen der Europäischen Union entwickelt, beschwerte sich beim Bürgerbeauftragten darüber, dass seine Produkte in Ausschreibungsverfahren nach einem Wechsel der im Amt für amtliche Veröffentlichungen für diesen Bereich zuständigen Beamten systematisch von der Auswahl ausgeschlossen worden seien. Das Unternehmen verwies auf vier Fälle, die der Bürgerbeauftragte untersuchte. Er stellte fest, dass das Amt für Veröffentlichungen keine ordnungsgemäße Prüfung des ersten Vertrags vorgenommen habe. Weiterhin kritisierte er, das Amt habe die Möglichkeit einer Verlängerung des zweiten Vertrags aus Gründen ausgeschlossen, die eindeutig unbegründet und fehlerhaft gewesen seien. Nach Auffassung des Bürgerbeauftragten lagen jedoch keine Hinweise dafür vor, dass das Amt für Veröffentlichungen das Produkt des Beschwerdeführers systematisch von Ausschreibungsverfahren ausgeschlossen hatte.

1128/2004/GG ■

### **Zugang der Öffentlichkeit zu Angaben über die Bezüge der Mitglieder des Europäischen Parlaments**

Das Parlament verwarf im Jahr 2005 aus Datenschutzgründen den Antrag eines Journalisten auf Zugang zu Informationen über die Bezüge der fünf maltesischen Mitglieder des Europäischen Parlaments. Der Journalist legte beim Bürgerbeauftragten Beschwerde ein und gab an, der Steuerzahler habe ein Recht, zu erfahren, wie die Mitglieder des Europäischen Parlaments öffentliche Gelder verwenden. Nach Beratung mit dem Europäischen Datenschutzbeauftragten, der die Haltung des Bürgerbeauftragten teilte, forderte der Bürgerbeauftragte das Parlament dazu auf, die angeforderten Informationen angesichts des Rechts der Öffentlichkeit auf Zugang zu Dokumenten offenzulegen. Das Parlament blieb jedoch bei seiner Weigerung. Es kündigte allerdings an, es werde allgemeine Informationen über die Bezüge der Parlamentsmitglieder auf seiner Website veröffentlichen, und verwies auf die Möglichkeit, die Angelegenheit im Jahr 2009 erneut zu prüfen. Der Bürgerbeauftragte machte eine kritische Anmerkung, in der er bedauerte, dass das Parlament die einschlägige Rechtsprechung des Gerichts erster Instanz missachte. Gleichzeitig begrüßte er die Entscheidung, die Öffentlichkeit auf der Website des Parlaments besser über die Bezüge der Europa-Abgeordneten zu informieren.

3643/2005/(GK)WP ■

Mitunter streben die Beschwerdeführer implizit oder explizit lediglich die öffentliche Anerkennung eines Verwaltungsmissstands an. In solchen Fällen stellt eine kritische Anmerkung ein geeig-

**Mitunter streben die Beschwerdeführer implizit oder explizit lediglich die öffentliche Anerkennung eines Verwaltungsmissstands an.**

netes Mittel der Wiedergutmachung für die Beschwerdeführer dar. Zur Verbesserung der Beziehungen zwischen den Bürgern und den Gemeinschaftseinrichtungen ist es jedoch besser, wenn das betreffende Organ oder die betreffende Einrichtung den Missstand selbst einräumt und sich entschuldigt. Ein derartiges

Vorgehen zeigt auch, dass die Einrichtung ihren Fehler erkannt hat und in Zukunft ähnliche Verwaltungsmissstände vermeiden kann.

Um die Leistungen der EU-Organe und -Einrichtungen weiter zu verbessern, macht der Bürgerbeauftragte auch zunehmend von weiteren Bemerkungen Gebrauch, wenn er eine Möglichkeit sieht, die Qualität der Verwaltung zu erhöhen. Im Jahr 2008 brachte der Bürgerbeauftragte in insgesamt 41 Fällen weitere Bemerkungen an, so etwa auch im folgenden Fall:

### Verspätete Bearbeitung einer Vertragsverletzungsbeschwerde

Ein Bürger beschwerte sich beim Bürgerbeauftragten über die Bearbeitung einer Vertragsverletzungsbeschwerde, die sich auf die spanische Gesetzgebung zur Erhöhung der Kapitalbesteuerung bezog. Der Bürgerbeauftragte macht eine kritische Anmerkung, da es die Kommission nach ihrer Entscheidung, ein förmliches Vertragsverletzungsverfahren einzuleiten, versäumte, den Beschwerdeführer davon in angemessener Weise zu unterrichten. Darüber hinaus gab der Bürgerbeauftragte in einer weiteren Bemerkung Empfehlungen dazu, wie sich die Arbeitsweise der Kommission verbessern ließe.

3737/2006/(BM)JMA ■

Um sicherzustellen, dass die Organe und Einrichtungen aus ihren Fehlern lernen und in Zukunft Missstände in der Verwaltungstätigkeit vermeiden, veröffentlichte der Bürgerbeauftragte 2008 auf seiner Website zwei Studien zu den Folgemaßnahmen der betroffenen Organe und Einrichtungen auf alle kritischen Anmerkungen und weiteren Bemerkungen aus den Jahren 2006 und 2007. Der Bürgerbeauftragte fand in diesen Studien einige wenige Fälle, die den anderen Einrichtungen als Beispiel für eine vorbildliche Reaktion auf kritische Anmerkungen und weitere Bemerkungen dienen können. Die von ihm als Paradefälle bezeichneten Beispiele sind in der unten stehenden Übersicht zusammengefasst. Der Bürgerbeauftragte beabsichtigt, die Öffentlichkeit künftig jährlich über die Ergebnisse der von den Organen und Einrichtungen unternommenen Folgemaßnahmen zu kritischen Anmerkungen und weiteren Bemerkungen zu informieren.

### Folgemaßnahmen zu kritischen Anmerkungen und weiteren Bemerkungen

#### →→→ Paradefälle aus der Studie zum Jahr 2007

Sechs der in der Studie des Bürgerbeauftragten zum Jahr 2007 untersuchten Folgemaßnahmen verdienen es, als Paradefälle erwähnt zu werden. Das **Europäische Parlament** ergriff mehrere Maßnahmen zur verbesserten Anwendung des Grundsatzes der Gleichbehandlung von schwangeren Bewerberinnen, die an Auswahlverfahren teilnehmen (**3278/2004/ELB**). Die **Kommission** unternahm eine Reihe konstruktiver Schritte, zu der auch die Einrichtung eines Beratungsdienstes zählte, um zu gewährleisten, dass für die Gemeinsame Forschungsstelle tätige Forschungswissenschaftler angemessen über ihre vertraglichen Rechte und Pflichten sowie die geltenden nationalen Rechtsvorschriften informiert und beraten werden (**272/2005/DK**). Ferner führte die Kommission neue Regeln ein, um im Krankheitsfürsorgesystem Unzulänglichkeiten bei der medizinischen Versorgung schwer erkrankter ehemaliger Ehepartner von Beamten zu beheben. Außerdem war sie bereit, eine Broschüre mit den neuen Regeln zu veröffentlichen und weitläufig zu verbreiten (**368/2005/BM**). Auf die Empfehlungen des Bürgerbeauftragten hin änderte die **Europäische Zentralbank** ihre Vergaberegeln dahingehend, dass nun die relative Gewichtung angegeben wird, die jedem Kriterium bei der Auswahl des wirtschaftlich günstigsten Angebots zukommt (**1137/2005/ID**). Die **Europäische Investitionsbank** stellte die Verantwortungsbereiche ihrer operativen Dienste bei der Umweltdokumentation klar, entwarf neue Verfahren für Rahmendarlehen, etwa für die von den Dienststellen der Bank durchgeführte Umweltüberwachung, und lieferte zahlreiche konkrete Beispiele für die Verfolgung eines konstruktiven Dialogs mit Nichtregierungsorganisationen sowie anderen Organisationen der Zivilgesellschaft (**1807/2006/MHZ**). Das **Europä-**

ische Amt für Personalauswahl reagierte konstruktiv auf die Kritik an den unterschiedlichen Sprachanforderungen in allgemeinen Auswahlverfahren nach der EU-Erweiterung im Jahr 2004, indem es den Beschluss fällte, in künftigen Auswahlverfahren für die EU-11 bzw. die 10 neuen Mitgliedstaaten die Sprachanforderungen zu vereinheitlichen (3114/2005/MHZ). ■

### →→→ Paradedfälle aus der Studie zum Jahr 2006

Das Europäische Parlament erstellte ein neues Muster für Erklärungen über Interessenkonflikte, in der nun auch frühere Kontakte oder Tätigkeiten im Zusammenhang mit Bietern berücksichtigt sind (3732/2004/GG). Die Kommission unternahm mehrere konstruktive Schritte, um (i) die Kommunikation mit Bewerbern für Praktikantenplätze zu verbessern (2471/2005/BU) und um (ii) ihre Delegationen im Ausland ausführlich über eine weitere Bemerkung zu informieren, in der die Kommission dazu aufgerufen wurde, sicherzustellen, dass die Vergabestellen bei delegierten Verfahren ihrer Pflicht zur zügigen Ausfertigung und Übermittlung von Bekanntmachungen über vergebene Aufträge nachkommen (3706/2005/MHZ). Des Weiteren bot die Kommission einem Beschwerdeführer infolge einer kritischen Anmerkung eine Entschädigung an, obwohl sie die Auffassung des Bürgerbeauftragten, es habe ein Missstand in der Verwaltungstätigkeit vorgelegen, nicht teilte (495/2003/ELB). Als weitere Beispiele für vorbildliche Verfahren sind die von der Europäischen Investitionsbank vorgenommenen Verbesserungen bei ihren Strategien und Verfahren zum Umgang mit Informationsersuchen und Beschwerden zu nennen (994/2004/IP und 3501/2004/PB) sowie die Entscheidung der Europäischen Verteidigungsagentur, bei Einstellungsverfahren an jeden Bewerber Bewertungsformulare zu senden (2044/2005/BM). ■

### Empfehlungsentwürfe

Falls die betreffenden Organe oder Einrichtungen den Missstand beseitigen können oder falls der Missstand besonders schwerwiegend ist oder allgemeine Auswirkungen hat, richtet der Bürgerbeauftragte gewöhnlich einen Empfehlungsentwurf an die betreffenden Organe oder Einrichtungen. Gemäß Artikel 3 Absatz 6 des Statuts des Bürgerbeauftragten muss das Organ bzw. die Einrichtung binnen drei Monaten eine ausführliche Stellungnahme übermitteln. Im Jahr 2008 wurden 23 Empfehlungsentwürfe unterbreitet. Zusätzlich wurden im Jahr 2008 Entscheidungen zu vier Empfehlungsentwürfen aus dem Jahr 2007 gefällt sowie zwei Fälle abgeschlossen, zu denen in den Jahren 2004 und 2006 Empfehlungsentwürfe erarbeitet worden waren. Im Lauf des Jahres kamen acht Fälle durch die Annahme von Empfehlungsentwürfen durch die betreffenden Organe oder Einrichtungen zum Abschluss (siehe nachstehendes Fallbeispiel). In einem Fall erging ein Sonderbericht an das Europäische Parlament. Zehn Fälle wurden mit kritischen Anmerkungen abgeschlossen. Ende 2008 befanden sich 12 Empfehlungsentwürfe noch in der Prüfung, zwei davon stammten aus dem Jahr 2007, zehn aus dem Jahr 2008.

### Angebliche Rechtsverweigerung durch den Obersten Rat der Europäischen Schulen

Ein Anwalt legte gegen die Europäische Kommission wegen zweier Entscheidungen Beschwerde ein, durch die der Oberste Rat der Europäischen Schulen die Schulgebühren der Europäischen Schule in Luxemburg erhöht hatte. Er warf dem Obersten Rat Rechtsverweigerung vor, da den Elternvertretungen das Recht genommen worden sei, bei der Beschwerdekammer des Obersten Rates Beschwerde gegen Entscheidungen zu Schulgebühren einzulegen. Im Verlauf der Untersuchung forderte der Bürgerbeauftragte die Kommission dazu auf, in ihrer Rolle im Obersten Rat die Haltung zu unterstützen, dass Beschwerden gegen Handlungen des Obersten Rates (wie etwa die geschilderte) in die Zuständigkeit der Beschwerdekammer fallen. Die Kommission erwiderte, es sei beabsichtigt, den Generalsekretär auf einer der nächsten Sitzungen des Obersten Rates zu

ersuchen, die allgemeinen Regeln der Europäischen Schulen dahingehend zu ändern, dass derartige Beschwerden möglich werden.

2153/2004/MF ■

### Sonderberichte

Bleibt ein Organ oder eine Einrichtung der Gemeinschaft eine zufriedenstellende Antwort auf einen Empfehlungsentwurf schuldig, kann der Bürgerbeauftragte dem Europäischen Parlament

**Bleibt ein Organ oder eine Einrichtung der Gemeinschaft eine zufriedenstellende Antwort auf einen Empfehlungsentwurf schuldig, kann der Bürgerbeauftragte dem Europäischen Parlament einen Sonderbericht vorlegen.**

einen Sonderbericht vorlegen, der auch Empfehlungen enthalten kann.

Wie der Europäische Bürgerbeauftragte in seinem *Jahresbericht 1998* ausführte, ist die Möglichkeit, dem Parlament einen Sonderbericht vorzulegen, für seine Arbeit von unschätzbarem

Wert. Ein Sonderbericht an das Europäische Parlament ist die äußerste Maßnahme, die der Bürgerbeauftragte bei der Bearbeitung eines Falles ergreifen kann. Danach liegt es im politischen Ermessen des Parlaments, ob es eine entsprechende EntschlieÙung annehmen oder von seinen Befugnissen Gebrauch machen möchte<sup>13</sup>. Selbstredend stellt der Bürgerbeauftragte dem Parlament alle Informationen und Hilfen zur Verfügung, die es im Zusammenhang mit einem Sonderbericht benötigt.

Laut Geschäftsordnung des Europäischen Parlaments ist der Petitionsausschuss für die Beziehungen des Parlaments zum Bürgerbeauftragten zuständig. Bei einem Treffen mit dem Petitionsausschuss am 12. Oktober 2005 erklärte der Bürgerbeauftragte, dass er im Einklang mit Artikel 195 Absatz 3 der Geschäftsordnung jedes Mal vor dem Ausschuss auftreten werde, wenn er einen Sonderbericht an das Parlament vorlegt.

Dem Parlament wurde im Jahr 2008 ein Sonderbericht übermittelt, der nachfolgend kurz zusammengefasst ist.

#### **Altersdiskriminierung bei freiberuflichen Dolmetschern**

Ein freiberuflicher Dolmetscher aus Belgien, der über 35 Jahre lang von den EU-Einrichtungen für bestimmte Konferenzen und Sitzungen eingesetzt worden war, beschwerte sich beim Bürgerbeauftragten darüber, dass er seit Vollendung seines 65. Lebensjahrs keine Angebote mehr erhalte. Nach Auffassung des Bürgerbeauftragten handelte sich hierbei um eine Diskriminierung aus Altersgründen. Auf seinen Empfehlungsentwurf hin erklärte sich das Parlament bereit, sein Vorgehen zu ändern (Fall 186/2005/ELB). Die Kommission dagegen verweigerte eine Änderung, führte jedoch keine ausreichenden Gründe dafür an, warum Dolmetscher ab 65 Jahren anders behandelt werden. Da der Fall eine wichtige Grundsatzfrage aufwarf, legte der Bürgerbeauftragte dem Parlament einen Sonderbericht vor.

185/2005/ELB ■

**13.** Um ein Beispiel zu nennen: Im Jahr 2008 nahm das Parlament eine EntschlieÙung an, in der die im Sonderbericht des Bürgerbeauftragten zur Beschwerdesache 1487/2005/GG dargelegten Ergebnisse bestätigt wurden. Es ging dabei um die Sprachenregelung für die Internetseiten der Ratspräsidentschaft.

## 3.4 Paradenfälle: Beispiele für vorbildliche Verfahren

Acht der im Jahr 2008 abgeschlossenen Fälle können als anschauliche Beispiele für vorbildliche Verfahren angesehen werden. Sie gelten als Paradenfälle, da sie sämtlichen Organen und Einrichtungen der EU als Modell für einen erstrebenswerten Umgang mit den vom Bürgerbeauftragten aufgegriffenen Problemen dienen können.

**Acht der im Jahr 2008 abgeschlossenen Fälle können als anschauliche Beispiele für vorbildliche Verfahren angesehen werden. Sie gelten als Paradenfälle, da sie sämtlichen Organen und Einrichtungen der EU als Modell für einen erstrebenswerten Umgang mit den vom Bürgerbeauftragten aufgegriffenen Problemen dienen können.**

tungen der EU als Modell für einen erstrebenswerten Umgang mit den vom Bürgerbeauftragten aufgegriffenen Problemen dienen können.

Das **Europäische Amt für Personalauswahl** (EPSO) erklärte sich bereit, Bewerbern auf Wunsch die im Auswahlverfahren verwendeten Bewertungskriterien sowie eine Aufschlüsselung der jeweils erreichten Punktzahlen darzulegen. Dies war das Ergebnis einer Initiativuntersuchung des Bürgerbeauftragten,

der das Amt für seinen transparenten Ansatz lobte (**01/5/2005/PB**). Das **Europäische Amt für Betrugsbekämpfung** (OLAF) reagierte konstruktiv auf einen Antrag auf Zugang zu Dokumenten. Durch die Bereitstellung von zwei Fassungen des betreffenden Berichts, eine mit und eine ohne die personenbezogenen Daten des Beschwerdeführers, kam das Amt den EU-Bestimmungen über den Zugang zu Dokumenten nach und erwies sich als sehr bürgerorientiert (**754/2007/BU**). Um den Zugang zu Dokumenten und Informationen ging es auch bei einer österreichischen Staatsbürgerin, die sich beim Bürgerbeauftragten über unzureichende Informationen seitens der Kanzlei des **Europäischen Gerichtshofs** beschwerte. Nach Eingreifen des Bürgerbeauftragten sandte die Kanzlei der Beschwerdeführerin ein Schreiben mit genaueren Angaben und erklärte dem Bürgerbeauftragten gegenüber, die Zusatzinformationen seien in die Formschriften für ähnlich gelagerte Fälle aufgenommen worden (**2448/2008/WP**, siehe auch Abschnitt 2.5 weiter oben).

Der Bürgerbeauftragte lobte die **Kommission** für ihr konstruktives Vorgehen in zwei Vertragsangelegenheiten. Bei einem Zahlungsstreit mit einem italienischen Unternehmen über ein EU-Projekt zur Wasserlieferung für Vertriebene in Liberia erwies sich die Kommission während des gesamten Verfahrens als gründlich und konstruktiv und akzeptierte sogar relevante Zusatzzahlungen, auf die von den eigenen Dienststellen und vom Beschwerdeführer hingewiesen worden war. Das italienische Unternehmen erhielt infolgedessen mehr als 100 000 EUR (**3490/2005/(ID)PB**). Im Fall eines österreichischen Instituts, das einen Forschungs- und Entwicklungsauftrag im Bereich Verfahrenstechnik ausgeführt hatte, willigte die Kommission in die Zahlung von 54 000 EUR ein. Damit folgte sie der Forderung des Bürgerbeauftragten, ihre Haltung zur Begleichung eines ausstehenden Betrags zu überdenken, dessen Zahlung sie aufgrund des verspäteten Eingangs der abschließenden Kostenaufstellungen verweigert hatte (**3784/2006/FOR**). In der Beschwerdesache **2672/2008/VL**, in der ein vereinfachtes Untersuchungsverfahren zum Einsatz kam, begrüßte der Bürgerbeauftragte die positive Reaktion der Kommission, die auf schnelle und beispielhafte Weise einen E-Mail-Disput zwischen einem Forscher und einer Kommissionsbeamtin beigelegte (siehe auch Abschnitt 2.5 weiter oben).

Als weiteres Beispiel für vorbildliche Verhalten kann die Beschwerdesache **1162/2007/FOR** gelten, in der sich der **Rat** dazu bereit erklärte, dem Beschwerdeführer aufgrund der ihm verursachten Unannehmlichkeiten und Stressbelastungen eine freiwillige Zuwendung von 1 000 EUR zukommen zu lassen. Der Rat hatte dem Beschwerdeführer ursprünglich einen Einjahresvertrag angeboten. Als bemerkt wurde, dass der Beschwerdeführer in dem fraglichen Zeitraum sein 65. Lebensjahr vollenden würde, wurden die Vertragsbedingungen geändert (siehe auch Abschnitt 3.3 weiter oben). Schließlich ist im dritten Jahr in Folge auch die **Europäische Agentur für Flugsicherheit** (EASA) für ihren Umgang mit einer Beschwerde lobend zu erwähnen. In der Beschwerdesache **893/2006/BU** entschuldigte sich die Agentur für einen im Auswahlverfahren begangenen Fehler und erklärte sich bereit, dem Beschwerdeführer die gewünschten Informationen zukommen zu lassen. Ferner äußerte sie die Absicht, bei künftigen Auswahlverfahren in gleicher Weise vorzugehen.

## 3.5 Thematische Analyse der abgeschlossenen Untersuchungen

Die Entscheidungen zum Abschluss von Fällen werden im Regelfall auf der Website des Bürgerbeauftragten (<http://www.ombudsman.europa.eu>) auf Englisch sowie gegebenenfalls in der

Im Jahr 2008 wurden Format und Struktur der vom Bürgerbeauftragten getroffenen Entscheidungen geändert, was die Texte unter Beibehaltung aller wesentlichen Fakten und Analysen kürzer, lesbarer und damit zugänglicher macht.

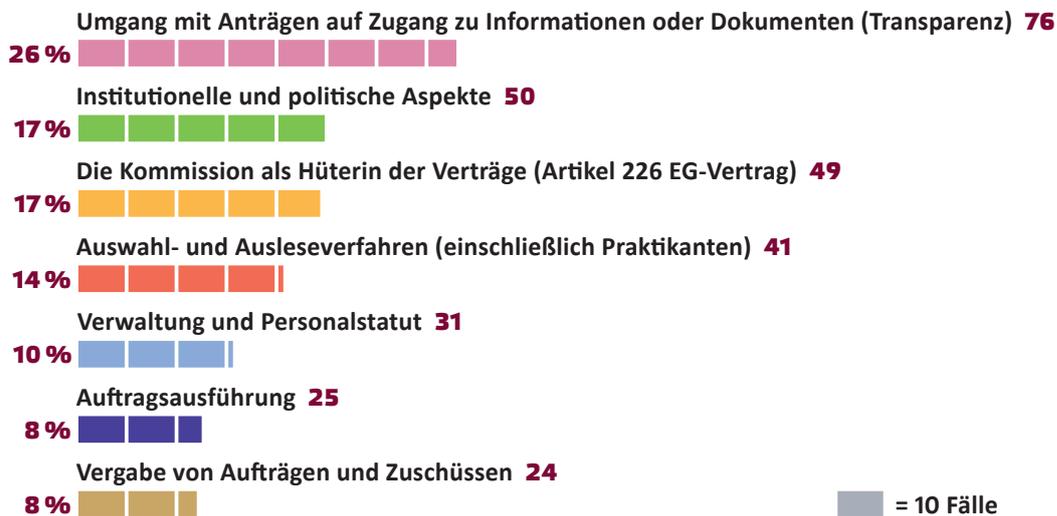
Sprache des Beschwerdeführers veröffentlicht. Im Jahr 2008 wurden Format und Struktur der vom Bürgerbeauftragten getroffenen Entscheidungen geändert, was die Texte unter Beibehaltung aller wesentlichen Fakten und Analysen kürzer, lesbarer und damit zugänglicher macht.

Einige ausgewählte Fälle werden auf der Website des Bürgerbeauftragten in komprimierter Form in allen 23 Amtssprachen der EU vorgestellt. Diese Zusammenfassungen geben einen Überblick über die Themenbereiche sowie die Organe und Einrichtungen, auf die sich die insgesamt 355 Entscheidungen in den 2008 abgeschlossenen Untersuchungen bezogen, sowie über die unterschiedlichen Gründe für den Abschluss der Fälle.

Im vorliegenden Abschnitt werden die wichtigsten rechtlichen und sachlichen Feststellungen der im Jahr 2008 getroffenen Entscheidungen zum Abschluss von Untersuchungen des Bürgerbeauftragten analysiert. Der Abschnitt ist nach den sieben wichtigsten Themenbereichen der Untersuchungen untergliedert:

- Offenheit, Zugang der Öffentlichkeit und Schutz personenbezogener Daten;
- Die Kommission als Hüterin der Verträge;
- Vergabe von Aufträgen und Zuschüssen;
- Auftragsausführung;
- Verwaltung und Personalstatut;
- Auswahl- und Ausleseverfahren;
- Institutionelle, politische und sonstige Aspekte.

### Schaubild 3.11: Gegenstand der Untersuchungen



Zwischen den genannten Themenbereichen bestehen erhebliche Überschneidungen. Beispielsweise spielt bei Beschwerden, die sich auf Einstellungsverfahren oder die Rolle der Kommission als Hüterin der Verträge beziehen, häufig auch die Offenheit eine Rolle. Es ist zu beachten, dass die Themenbereiche nicht in derselben Reihenfolge aufgeführt sind wie in Schaubild 3.11<sup>14</sup>.

## ■ Offenheit, Zugang der Öffentlichkeit und Schutz personenbezogener Daten

Wie in der Einleitung zu diesem Bericht erwähnt, ist der Bürgerbeauftragte ein Hüter der Transparenz. Dieser Abschnitt behandelt die Entscheidungen des Bürgerbeauftragten im Jahr 2008 zu

Wie in der Einleitung zu diesem Bericht erwähnt, ist der Bürgerbeauftragte ein Hüter der Transparenz.

Beschwerden über (i) den Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten, (ii) den Zugang der Öffentlichkeit zu Informationen, (iii) den Schutz personenbezogener Daten sowie das Recht der betroffenen Personen auf Zugang zu ihren Daten.

### Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten

Artikel 1 des Vertrags über die Europäische Union enthält die Aussage, dass Entscheidungen in der Union „möglichst offen“ zu treffen sind, und in Artikel 255 des EG-Vertrags ist das Recht auf Zugang zu Dokumenten des Europäischen Parlaments, des Rates und der Kommission verankert. Dieses Recht wird durch die Verordnung (EG) Nr. 1049/2001<sup>15</sup> geregelt. Am 30. April 2008 brachte die Kommission einen Vorschlag<sup>16</sup> zur Änderung und Ersetzung der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 ein. Im nachfolgenden Kapitel 4 wird die Beteiligung des Bürgerbeauftragten an der öffentlichen Debatte über den Vorschlag der Kommission behandelt.

Auch mehrere andere Organe und Einrichtungen der Gemeinschaft haben im Anschluss an Initiativuntersuchungen des Bürgerbeauftragten in den Jahren 1996 und 1999 Regelungen für den Zugang zu Dokumenten erlassen.

Die Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 lässt den Antragstellern die Wahl des Rechtsbehelfs: Sie können im Falle der vollständigen oder teilweisen Ablehnung ihres Antrags entweder Klage nach Artikel 230 des EG-Vertrags erheben oder eine Beschwerde an den Bürgerbeauftragten richten. Im Jahr 2008 schloss der Bürgerbeauftragte Untersuchungen zu 12 Beschwerden über die Anwendung der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 ab, von denen sich sechs gegen die Europäische Kommission, zwei gegen das Europäische Parlament, zwei gegen das Europäische Amt für Betrugsbekämpfung (OLAF), eine gegen Europol und eine gegen die Europäische Arzneimittel-Agentur (EMA) richteten.

Bei fünf der Beschwerden ging es um Verzögerungen. Die Kommission entschuldigte sich im Fall von zwei Anträgen für die verspätete Bearbeitung. In der Beschwerdesache **255/2007/PB** erklärte die Kommission die Verzögerung mit der hohen Arbeitsbelastung der zuständigen Dienststelle aufgrund der Neufassung von Verordnung (EG) Nr. 1049/2001, versicherte dem Bürgerbeauftragten jedoch, die Dienststelle werde umstrukturiert und durch die Einstellung zusätzlicher Mitarbeiter verstärkt. In der Beschwerdesache **2420/2007/BEH** entschuldigte sich die Kommission für das Versäumnis, über den Zweitantrag des Beschwerdeführers zu entscheiden. Der Beschwerdeführer akzeptierte die von der Kommission gegebene Erklärung zu den Gründen, warum das angeforderte Dokument nicht zugänglich gemacht werden konnte. Der Bürgerbeauftragte rügte die Kommis-

14. Während Schaubild 3.11 Informationen über alle im Jahr 2008 eingeleiteten Untersuchungen auf Basis der verschiedenen Themenbereiche liefert, bietet die thematische Analyse einen Überblick über die wichtigsten Ergebnisse ausgewählter Fälle, die im Jahr 2008 abgeschlossen wurden. Das Schaubild ist in diesem Abschnitt angesiedelt, um dem Leser die Bedeutung der erörterten Themen in Relation zur Gesamtheit der vom Bürgerbeauftragten bearbeiteten Fälle zu verdeutlichen.

15. Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 30. Mai 2001 über den Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten des Europäischen Parlaments, des Rates und der Kommission, ABl. 2001 L 145, S. 43.

16. KOM(2008) 229 endgültig.

sion in der Beschwerdesache **3208/2006/GG** für ihr Versäumnis, das in der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 geforderte umfassende Register mit selbst erstellten sowie eingegangenen Dokumenten einzurichten. Da ein solches Register bereits 2002 hätte vorhanden sein sollen, rief der Bürgerbeauftragte die Kommission zu raschem Handeln auf – ein Aufruf, der vom Europäischen Parlament durch eine Entschließung unterstützt wurde. In der Beschwerdesache **1161/2007/TN** ging es um bei der Europäischen Arzneimittel-Agentur (EMA) eingereichte Informationsersuchen. Der Bürgerbeauftragte hielt die von der Agentur vorgenommene Unterscheidung und Klassifizierung der Ersuchen nach Zugang zu Dokumenten und Zugang zu Informationen für gerechtfertigt. Obwohl der Bürgerbeauftragte befand, dass zwei der Informationsersuchen leicht verspätet beantwortet worden seien, stellte er insgesamt keinen Missstand in der Verwaltungstätigkeit fest. In der Beschwerdesache **111/2008/TS**, die mit Hilfe eines vereinfachten Untersuchungsverfahrens abgewickelt wurde, entschuldigte sich Europol für die verspätete Bearbeitung eines Ersuchens und machte das angeforderte Dokument zugänglich.

In der Beschwerdesache **2681/2007/PB** rügte der Bürgerbeauftragte die Kommission, da sie die Existenz eines bestimmten Dokuments im Verlauf einer zurückliegenden Untersuchung geleugnet hatte. Nachdem sich der Beschwerdeführer anderweitig eine Kopie besorgt hatte, gestand die Kommission die Existenz des Dokuments ein. Der Bürgerbeauftragte betonte, dass die für die Behauptung der Verwaltung, dass ein bestimmtes angefordertes Dokument nicht existiert, geltende Wahrheitsvermutung eine besonders strenge Sorgfaltspflicht impliziert, um die Korrektheit derartiger Behauptungen zu gewährleisten.

Bei sechs der vom Bürgerbeauftragten bearbeiteten Beschwerden ging es um eine Zugangsverweigerung. In der Beschwerdesache **3824/2006/IP** nahm die Kommission die vom Bürgerbeauftragten vorgeschlagene einvernehmliche Lösung an und stellte die angeforderten Dokumente zur Verfügung. Auch in der Beschwerdesache **1452/2007/PB** legte die Kommission den Fall dadurch bei, dass der geforderte Zugang gewährt wurde. In der Beschwerdesache **3398/2006/PB** entschied das Europäische Amt für Betrugsbekämpfung (OLAF), das fragliche Dokument teilweise zugänglich zu machen.

Drei Fälle betrafen Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe b<sup>17</sup> der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001. Der Bürgerbeauftragte beriet sich mit dem Europäischen Datenschutzbeauftragten über diese Fälle, so wie in der am 30. November 2006 unterzeichneten Absichtserklärung vorgesehen.

In der Beschwerdesache **152/2007/GG** verweigerte das Europäische Amt für Betrugsbekämpfung (OLAF) dem Beschwerdeführer den Zugang zu einem Dokument über die Verlängerung der Abordnung eines nationalen Beamten an das Amt. Nach Einsichtnahme in das Dokument hielt der Bürgerbeauftragte es für möglich, dass der Zugang der Öffentlichkeit zu dem gesamten Dokument den Schutz der Privatsphäre und der Integrität der Betroffenen konkret und tatsächlich beeinträchtigen könnte. Da der Beschwerdeführer ausdrücklich auf die Weiterverfolgung der Beschwerde verzichtete, sah der Bürgerbeauftragte keine Veranlassung zu einer weiteren Untersuchung.

Die beiden anderen Fälle betrafen Beschwerden gegen das Europäische Parlament, die auf Anträge zurückgingen, die auf Beschluss des Parlaments gemäß Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 bearbeitet wurden. Die Entscheidungen, mit denen beide Fälle abgeschlossen wurden, ergingen am selben Tag.

In der Beschwerdesache **3643/2005/WP** bat ein Journalist um Informationen über die Bezüge der maltesischen Europa-Abgeordneten. Das Parlament lehnte das Gesuch aus Datenschutzgründen ab. Der Europäische Datenschutzbeauftragte erklärte, dass Europa-Abgeordnete zwar ein Recht auf den Schutz ihrer Privatsphäre hätten, im Mittelpunkt jedoch das Recht der Öffentlichkeit stehen müsse, über das Verhalten von Europaparlamentariern informiert zu werden, insbesondere wenn es um deren Verwendung öffentlicher Gelder gehe. Der Bürgerbeauftragte legte einen Empfehlungsentwurf vor, in dem er dazu aufrief, die angeforderten Informationen offenzulegen. Das Parlament nahm nur einen Teil des Empfehlungsentwurfs an und verwarf den Rest, indem es sich auf eine Rechtsauslegung zum Verhältnis zwischen den Verordnungen (EG) Nr. 1049/2001 und

17. „Die Organe verweigern den Zugang zu einem Dokument, durch dessen Verbreitung Folgendes beeinträchtigt würde: (...) (b) der Schutz der Privatsphäre und der Integrität des Einzelnen, insbesondere gemäß den Rechtsvorschriften der Gemeinschaft über den Schutz personenbezogener Daten.“

(EG) Nr. 45/2001<sup>18</sup> stützte, die der Bürgerbeauftragte als unvereinbar mit dem Urteil des Gerichts erster Instanz in der Rechtssache *Bavarian Lager*<sup>19</sup> ansah.

In der Beschwerdesache **655/2006/ID** weigerte sich das Parlament, dem Beschwerdeführer Zugang zur Mitgliederliste der zusätzlichen Ruhegehaltsregelung für Europaparlamentarier zu geben. Der Bürgerbeauftragte kam zu dem vorläufigen Ergebnis, es läge ein Missstand in der Verwaltungstätigkeit vor, und schlug eine einvernehmliche Lösung vor, die das Parlament ablehnte. Da das Parlamentsplenium gegen einen Vorschlag des Haushaltskontrollausschusses, die Liste zu veröffentlichen, stimmte, schloss der Bürgerbeauftragte den Fall mit der Begründung ab, die Abstimmung im Parlament habe den Fall zu einer politischen Angelegenheit gemacht, für die das Parlament vor seinen Wählern und nicht vor dem Bürgerbeauftragten Rechenschaft ablegen müsse.

### Zugang der Öffentlichkeit zu Informationen

Der Bürgerbeauftragte untersuchte neun Beschwerden wegen angeblicher Verweigerung des Informationszugangs<sup>20</sup>. In zwei Fällen stellte der Bürgerbeauftragte fest, dass die angeforderten Informationen vom Parlament de facto bereitgestellt worden waren. Die restlichen sieben Fälle wurden abgeschlossen, nachdem die betreffenden Organe bzw. Einrichtungen die gewünschten Informationen aufgrund der Untersuchungen des Bürgerbeauftragten vorlegten. Vier der genannten Fälle betrafen die Kommission, ein Fall betraf das Amt für Betrugsbekämpfung und zwei den Europäischen Gerichtshof. In insgesamt vier Fällen wurde ein vereinfachtes Untersuchungsverfahren eingesetzt.

### Datenschutz

Neben den bereits erwähnten Fällen, in denen Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe b der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 zur Anwendung kam, bezogen sich drei Entscheidungen des Bürgerbeauftragten auf Beschwerden, bei denen Fragen des Datenschutzes eine Rolle spielten.

In der Beschwerdesache **1129/2007/MF** bat die Beschwerdeführerin die Kommission um Einzelheiten zum Gehalt ihres früheren Ehemannes (eines Kommissionsbeamten) zur Vorlage in einem Scheidungsverfahren. Die Kommission verweigerte die Auskunft aus Gründen des Datenschutzes, wies jedoch darauf hin, dass sie einem entsprechenden Ersuchen durch eine zuständige Justizbehörde nachkommen würde. Der Bürgerbeauftragte hielt die Auffassung der Kommission für begründet.

Die Beschwerdesache **2585/2006/BU**, in der der Beschwerdeführer behauptete, der Ausschuss der Regionen habe Daten über seine privaten Finanzen in einem vom Beschwerdeführer gegen den Ausschuss angestregten Gerichtsverfahren rechtswidrig verarbeitet, wurde auf der Basis von Artikel 2 Absatz 7 des Statuts des Bürgerbeauftragten abgeschlossen. Im Verlauf der Untersuchung klärte der Europäische Datenschutzbeauftragte einige bedeutsame Punkte in Bezug auf das Recht jeder Person auf Zugang zur eigenen Akte und die Berichtigung falscher oder unvollständiger Angaben.

→→→ In der Beschwerdesache **754/2007/BU** forderte der Beschwerdeführer vom Amt für Betrugsbekämpfung, ihm den Abschlussbericht über eine Untersuchung zuzusenden, die sich auf von ihm gelieferte Informationen gründete. Das Amt legte daraufhin ein Exemplar des Abschlussberichts vor, aus dem Informationen, die nach der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 der Vertraulichkeit unterliegen, entfernt worden waren, darunter die personenbezogenen Daten des Beschwerdeführers. Darüber hinaus erstellte sie ein zweites Exemplar nur für den Beschwerdeführer, aus dem seine personenbezogenen Daten nicht gelöscht worden waren. Der Bürgerbeauftragte sah das Vorgehen des Amtes für Betrugsbekämpfung als angemessen an, schloss den Fall ab und nahm ihn in die Liste der Paradefälle für das Jahr 2008 auf. ←←←

18. Verordnung (EG) Nr. 45/2001 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 18. Dezember 2000 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten durch die Organe und Einrichtungen der Gemeinschaft und zum freien Datenverkehr, ABl. 2001 L 8, S. 1.

19. Rechtssache T-194/04 *Bavarian Lager / Kommission* [2007] ECR II-4523.

20. Zahlreiche weitere Fälle zum selben Thema wurden durch direkten Telefonkontakt mit der betreffenden Einrichtung beigelegt (siehe Abschnitt 2.5 weiter oben).

## ■ Die Kommission als Hüterin der Verträge

Die Rechtsstaatlichkeit gehört zu den Gründungsprinzipien der Europäischen Union. Eine der vornehmsten Pflichten der Kommission ist ihr Auftreten als Hüterin der Verträge<sup>21</sup>. Durch Artikel 226

Durch Artikel 226 des EG-Vertrags wurde ein allgemeines Verfahren geschaffen, auf dessen Grundlage die Kommission mögliche Verstöße der Mitgliedstaaten gegen das Gemeinschaftsrecht untersuchen und den Gerichtshof anrufen kann.

des EG-Vertrags wurde ein allgemeines Verfahren geschaffen, auf dessen Grundlage die Kommission mögliche Verstöße der Mitgliedstaaten gegen das Gemeinschaftsrecht untersuchen und den Gerichtshof anrufen kann. Die Kommission kann aus eigener Initiative, aufgrund von Beschwerden oder auf Ersuchen des Europäischen Parlaments um Bearbeitung von Petitionen nach

Artikel 194 des EG-Vertrags tätig werden. Bei bestimmten Angelegenheiten wie beispielsweise im Falle rechtswidriger staatlicher Beihilfen kommen andere Verfahren zur Anwendung.

Der Bürgerbeauftragte nimmt Beschwerden gegen die Kommission in ihrer Rolle als Hüterin der Verträge zur Bearbeitung entgegen. Eröffnet der Bürgerbeauftragte eine Untersuchung zu einer solchen Beschwerde, ist er stets darauf bedacht, gegenüber dem Beschwerdeführer gegebenenfalls klarzustellen, dass im Zuge dieser Untersuchung nicht geprüft wird, ob eine Vertragsverletzung vorliegt, da der Europäische Bürgerbeauftragte nicht befugt ist, die Maßnahmen der Behörden der Mitgliedstaaten zu untersuchen. Die Untersuchung des Bürgerbeauftragten zielt allein darauf ab, das Verhalten der Kommission bei der Analyse und Behandlung der beantragten Vertragsverletzungsbeschwerde zu bewerten. Dabei kann der Bürgerbeauftragte sowohl verfahrensrechtliche als auch inhaltliche Aspekte des Verhaltens der Kommission berücksichtigen. Allerdings respektiert der Bürgerbeauftragte in seinen Untersuchungen und Schlussfolgerungen ohne Einschränkung die der Kommission durch die Verträge und die Rechtsprechung der Gemeinschaftsgerichte gewährte Ermessensfreiheit bei ihrer Entscheidung, ob ein Vertragsverletzungsverfahren angestrengt und ein Fall gegen einen Mitgliedstaat vor den Europäischen Gerichtshof gebracht werden soll.

In Bezug auf die verfahrensrechtlichen Pflichten der Kommission gegenüber den Beschwerdeführern stützt sich der Bürgerbeauftragte vornehmlich auf eine Mitteilung der Kommission<sup>22</sup> aus dem Jahr 2002. Die Mitteilung enthält eine Reihe von Verfahrensvorschriften im Hinblick auf die Eintragung der bei der Kommission eingehenden Beschwerden und die diesbezüglichen Ausnahmen sowie die Fristen für die Bearbeitung der Beschwerden und die Unterrichtung der Beschwerdeführer. Sie wurde im Jahr 2002 als Reaktion auf vorherige Untersuchungen des Bürgerbeauftragten und auf Kritikpunkte veröffentlicht, die dieser diesbezüglich an die Kommission gerichtet hatte. Der Bürgerbeauftragte betrachtet die Mitteilung als wichtigen Schritt, um das Vertrauen der Bürger in die Kommission als Hüterin der Verträge zu stärken. Die im Jahr 2008 vom Bürgerbeauftragten durchgeführte Bewertung förderte eine Reihe von Mängeln bei der Umsetzung der in der Mitteilung enthaltenen Bestimmungen durch die Kommission zutage. Ein Beispiel dafür ist der im Folgenden beschriebene Fall.

Im Rahmen der Folgemaßnahmen zu einer kritischen Anmerkung im Kontext der Entscheidung zur Beschwerdesache **880/2005/TN** wurde festgestellt, dass zu Punkt 8 der Mitteilung unterschiedliche Sprachfassungen bestehen. Während dem englischen und dem schwedischen Text zufolge das Organ den Beschwerdeführer zu unterrichten hat, sofern innerhalb eines Jahres keine inhaltliche Entscheidung über die Beschwerde getroffen wurde<sup>23</sup>, steht in den restlichen Sprachfassungen, dass diese Vorschrift nur auf Wunsch des Beschwerdeführers greift. Der Kommission zufolge sind die Sprachfassungen korrekt, nach denen die Unterrichtung auf ausdrücklichen Wunsch des Beschwerdeführers erfolgt. Aus dem zweiten Satz des genannten Punktes schließt der

21. Nach Artikel 211 des EG-Vertrags hat die Kommission die Aufgabe, „für die Anwendung dieses Vertrags sowie der von den Organen aufgrund dieses Vertrags getroffenen Bestimmungen Sorge zu tragen“.

22. Mitteilung der Kommission an das Europäische Parlament und den Europäischen Bürgerbeauftragten über die Beziehungen zum Beschwerdeführer bei Verstößen gegen das Gemeinschaftsrecht, ABl. 2002 C 244, S. 5.

23. „In der Regel entscheiden die Kommissionsdienststellen binnen eines Jahres ab dem Zeitpunkt der Eintragung ... ob eine Beschwerde Anlass zur Absendung einer Aufforderung zur Äußerung gibt oder ob der Vorgang eingestellt wird ... Wird die Frist überschritten, so wird der Beschwerdeführer auf Wunsch von der zuständigen Dienststelle unterrichtet.“

Bürgerbeauftragte jedoch, dass die Kommission bei Annahme der Mitteilung etwas anderes im Sinn hatte. Auch bei Untersuchung der Beschwerdesache **3737/2006/(BM)JMA**, in der es um die spanische Gesetzgebung zur Erhöhung der Kapitalbesteuerung ging, trat dieses Problem zutage. Die Kommission benötigte zwei Jahre, um den spanischen Behörden eine mit Gründen versehene Stellungnahme zu übermitteln, zudem wurde versäumt, den Beschwerdeführer ein Jahr nach Eintragung der Beschwerde zu unterrichten. Der Bürgerbeauftragte schloss seine Entscheidung mit einer kritischen Anmerkung und einer weiteren Bemerkung ab und schlug der Kommission folgendes Vorgehen vor: Die Kommission könnte die Bürger über die Standards guter Verwaltungspraxis informieren, die ihre Dienststellen bei der Verfolgung von Vertragsverletzungsverfahren einzuhalten haben. Diese Standards könnten unter anderem eine ungefähre Zeitspanne für die Untersuchung von Beschwerden nach Ausgabe des Aufforderungsschreibens enthalten sowie Hinweise dazu, welche Informationen dem Beschwerdeführer nach der Versendung eines solchen Schreibens mitzuteilen sind.

In den Untersuchungen des Bürgerbeauftragten zum Umgang der Kommission mit Beschwerden gemäß Artikel 226 durch die Bürger taucht die Frage unzureichender Information als ständig wiederkehrendes Problem auf. In der Beschwerdesache **885/2007/JMA** rügte der Bürgerbeauftragte die Kommission dafür, das Schreiben des Beschwerdeführers nicht beantwortet zu haben, nachdem sie ihn von ihrer Absicht informiert hatte, die Untersuchung seiner Beschwerde einzustellen. Ferner versäumte es die Kommission, ihn davon zu unterrichten, dass die Angelegenheit formell abgeschlossen wurde. Dasselbe Versäumnis im Hinblick auf die Unterrichtung des Beschwerdeführers trat in der Beschwerdesache **2697/2006/(ID)MF** auf. Der Bürgerbeauftragte schloss seine Untersuchung jedoch ohne kritische Anmerkung ab, da die Kommission sich für ihr Fehlverhalten entschuldigte.

Die in der Mitteilung festgelegten Verfahrensvorschriften waren auch Thema in der Beschwerdesache **1512/2007/JMA**. Obwohl der Bürgerbeauftragte keinen Missetand bei der Bearbeitung der Beschwerde durch die Kommission feststellte, forderte er diese in einer weiteren Anmerkung dazu auf, Beschwerdeführern gemäß Punkt 4 Absatz 5 der Mitteilung zu erläutern, welche anderen Rechtswege bei angeblichen Verstößen der Mitgliedstaaten gegen das Gemeinschaftsrecht beschritten werden können.

Ein weiteres in den Untersuchungen des Bürgerbeauftragten wiederkehrendes Problem im hier betrachteten Bereich bezieht sich auf die Eintragung von Beschwerden. Laut Mitteilung der Kommission sind die eingehenden Beschwerden im zentralen Beschwerderegister einzutragen (Punkt 3 Absatz 1 der Mitteilung). Die Ausnahme von dieser Pflicht ist im folgenden Absatz beschrieben: „In Zweifelsfällen konsultiert das Generalsekretariat der Kommission den/die zuständigen Dienst/e binnen 15 Kalendertagen nach Eingang des betreffenden Schreibens. Ergibt binnen 15 Werktagen keine Antwort, wird das Schreiben automatisch im zentralen Beschwerderegister eingetragen.“ Diese eindeutige Verpflichtung bot Anlass für zahlreiche Probleme. Der Bürgerbeauftragte stellte beispielsweise fest, dass von Bürgern eingesandte Schreiben nicht als Beschwerden eingetragen wurden, selbst wenn sie deutlich als solche zu erkennen waren. Überdies nannte die Kommission keine spezifischen Gründe für die Nichteintragung. Dies traf zum Beispiel auf die Beschwerdesache **2152/2006/OV** zu, in der die Kommission den Vorschlag für die einvernehmliche Lösung, die Beschwerde einzutragen, annahm. Dagegen weigerte sich die Kommission in der Beschwerdesache **2914/2006/WP** zum Wettbewerbsrecht, ihren Fehler zuzugeben. Obwohl sie sich auf eine besondere Ausnahme von der Eintragungspflicht berief, blieb sie bei ihrer Haltung, dass sie dazu nicht verpflichtet gewesen sei. Sie ging ferner davon aus, dass keine Verpflichtung bestand, den Beschwerdeführer über die Gründe für die Nichteintragung der Beschwerde zu informieren. Dasselbe Problem – die Nichteintragung einer Beschwerde und die fehlende Unterrichtung des Beschwerdeführers über die Gründe – wurde in der Beschwerdesache **431/2008/ELB** festgestellt. In diesem besonderen Fall wurde der Inhalt der Beschwerde als Petition im Parlament behandelt, weshalb der Bürgerbeauftragte keine Untersuchung durchführte. Er schloss den Fall jedoch mit einer weiteren Anmerkung ab, in der er die Kommission an ihre in der Mitteilung genannten Pflichten erinnerte.

Der Bürgerbeauftragte kann bei der Untersuchung von Vertragsverletzungsbeschwerden die Analysen und Schlussfolgerungen der Kommission auch inhaltlich bewerten. Dabei prüft der Bürgerbeauftragte, ob die Schlussfolgerungen der Kommission angemessen und gut begründet sind und ob sie dem Beschwerdeführer ausführlich erläutert wurden. Falls der Bürgerbeauftragte grundlegende Zweifel an der Einschätzung der Kommission hegt, bringt er dies zum Ausdruck, jedoch nicht, ohne zu betonen, dass der Europäische Gerichtshof die oberste Instanz zur Auslegung des Gemeinschaftsrechts ist. Solche unterschiedlichen Auffassungen sind jedoch die Ausnahme. In den meisten der oben genannten Fälle stimmte der Bürgerbeauftragte mit der Haltung der Kommission zum Inhalt der Beschwerdesachen überein.

In der Beschwerdesache **841/2008/BEH** wandte sich der Beschwerdeführer – der Hersteller eines alkoholischen Mixgetränks – gegen die Entscheidung der Kommission, einen Fall abzuschließen, der sich mit einer angeblichen Verletzung des Grundsatzes des freien Warenverkehrs befasste. Der Bürgerbeauftragte hielt die Haltung der Kommission für begründet, da sie bei ihrer Entscheidung die Tatsache berücksichtigte, dass den Mitgliedstaaten ein gewisser Ermessensspielraum in Bezug auf die in Artikel 30 des EG-Vertrags vorgesehenen Ausnahmen gewährt wird. Die Beschwerdesache **1551/2007/JMA** bezog sich auf dieselbe Bestimmung im EG-Vertrag. Hier ging es um die Untersuchung der Kommission zu einer Entscheidung der französischen Behörden, die Einfuhr von Eiern aus Spanien zu verbieten, nachdem ein Salmonellenfall bekannt geworden war. Der Bürgerbeauftragte kam zu dem Schluss, die Kommission habe alle in der erwähnten Mitteilung enthaltenen Verfahrensvorschriften eingehalten. Zudem hielt er die Auffassung der Kommission für begründet, dass die Entscheidung über das geeignete Schutzniveau im Bereich der öffentlichen Gesundheit bei Berücksichtigung der möglichen schädlichen Auswirkungen eines Produkts und der vorhandenen wissenschaftlichen Erkenntnisse bei den Mitgliedstaaten liegt.

In der Beschwerdesache **885/2007/JMA** wurde ein Projekt auf den Kanarischen Inseln aufgegriffen, das angeblich negative Umweltauswirkungen auf zwei „Gebiete von gemeinschaftlicher Bedeutung“ haben könnte. Der Beschwerdeführer warf der Kommission vor, sie habe Informationen über alternative Gebiete außer Acht gelassen. Der Bürgerbeauftragte befand, die Kommission habe die Vorwürfe des Beschwerdeführers detailliert analysiert und erläutert, welche Gründe sie dazu bewogen hatten, das Projekt vorbehaltlich der Erfüllung bestimmter Bedingungen zu genehmigen. Allerdings rügte er die Kommission für ihr Versäumnis, das letzte Schreiben des Beschwerdeführers zu beantworten, um auf dessen Argumente einzugehen und ihn über den förmlichen Abschluss seiner Beschwerde zu informieren.

In der Beschwerdesache **789/2005/(GK)ID** wurde den griechischen Behörden vorgeworfen, beim Bau der Straßenbahn in Athen die Gemeinschaftsrichtlinie über Umweltverträglichkeitsstudien verletzt zu haben. Der Bürgerbeauftragte schlug der Kommission vor, die Argumente des Beschwerdeführers in Bezug auf die Angemessenheit und Eignung der Umweltverträglichkeitsprüfung erneut zu prüfen. Weiterhin schlug er vor, die Kommission solle überdenken, ob die betreffende öffentliche Konsultation ausreichend publik gemacht worden sei. Die Kommission entschied, die Empfehlung des Bürgerbeauftragten zu verwerfen, woraufhin der Bürgerbeauftragte den Fall mit zwei kritischen Anmerkungen abschloss.

In der Beschwerdesache **2152/2006/OV** beklagte sich ein aus den Niederlanden stammender und in Frankreich wohnhafter Rentenempfänger bei der Kommission darüber, dass die Niederlande die Gemeinschaftsvorschriften im Bereich der Sozialleistungen verletze. Wie in diesem Abschnitt bereits erwähnt, versäumte die Kommission die Eintragung der Beschwerde und die Beantwortung wesentlicher in dem Schreiben aufgeführter Punkte. Nach Eingreifen des Bürgerbeauftragten holte sie dies nach. Inhaltlich hielt sie jedoch an ihrer Meinung fest. Beim Abschluss des Falles erklärte der Bürgerbeauftragte, er vertraue darauf, dass die Kommission bei ihrer Untersuchung die jüngst vom Beschwerdeführer vorgebrachten Argumente angemessen berücksichtigen werde. Überdies betonte er, dass der Beschwerdeführer erneut Beschwerde einlegen könne, falls ihn die abschließende Entscheidung der Kommission über seine Beschwerde nicht zufriedenstelle.

In der Beschwerdesache **3249/2006/(PB)WP** wandte sich ein deutscher Staatsbürger an den Bürgerbeauftragten, nachdem sich die Kommission geweigert hatte, gegen den deutschen Staat

wegen Verletzung seiner Freizügigkeit vorzugehen. Auslöser der Angelegenheit war ein strittiger Steuerbescheid. Der Bürgerbeauftragte erinnerte daran, dass das Hauptziel von Vertragsverletzungsverfahren darin bestehe, Mitgliedstaaten zu veranlassen, sich künftig an das Gemeinschaftsrecht zu halten, und nicht darin, Beschwerdeführern in Bezug auf vergangene Vorkommnisse Wiedergutmachung zu leisten. Er lehnte daher eine weitere Untersuchung als nicht begründet ab.

Die Beschwerdesache **1962/2005/IP** betraf ein Projekt zum Bau einer Umgehungsstraße, das aus drei Einzelabschnitten bestand. Der Beschwerdeführer führte an, dass die im Gemeinschaftsrecht vorgesehenen Umweltvorschriften vor Baubeginn nicht beachtet worden seien. Die Kommission schloss das Vertragsverletzungsverfahren mit der Begründung ab, das Gemeinschaftsrecht sei nicht verletzt worden. Der Bürgerbeauftragte hielt die Begründung der Kommission für den Abschluss des Falles weder für ausreichend noch für schlüssig und machte eine kritische Anmerkung.

## ■ Vergabe von Aufträgen und Zuschüssen

Der Bürgerbeauftragte bearbeitet Beschwerden über die Vergabe – oder Nichtvergabe – von Aufträgen und Zuschüssen. Seiner Ansicht nach haben die Organe und Einrichtungen, insbeson-

**Der Bürgerbeauftragte bearbeitet Beschwerden über die Vergabe – oder Nichtvergabe – von Aufträgen und Zuschüssen.**

dere die für Ausschreibungen zuständigen Bewertungsgremien und Vergabestellen, einen großen Ermessensspielraum bei der Auswahl der Faktoren, die darüber entscheiden, an wen ein Auftrag im Anschluss an eine Ausschreibung vergeben wird. Der Bürgerbeauftragte ist der Auffassung, dass er sich in derartigen Fällen darauf beschränken sollte, zu überprüfen, ob die Verfahrensbestimmungen eingehalten wurden und die Fakten stimmen, sowie auszuschließen, dass offenkundige Bewertungsfehler oder Machtmissbrauch vorliegen. Zudem kann er untersuchen, ob die Organe und Einrichtungen ihrer Verpflichtung zur Angabe von Gründen nachgekommen sind und ob diese Gründe in sich schlüssig und angemessen sind.

Verschiedene Fälle, in denen die Beschwerdeführer die Einhaltung der Ausschreibungsbedingungen sowie die von den Vergabestellen getroffenen Entscheidungen anzweifelten, wurden vom Bürgerbeauftragten mit dem Ergebnis abgeschlossen, dass kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit zu erkennen war<sup>24</sup>. In einem Fall brachte der Bürgerbeauftragte indessen eine weitere Bemerkung an, um die Qualität künftiger Verfahren zu verbessern<sup>25</sup>. In einem weiteren Fall kam es zu einer kritischen Anmerkung, da die betreffende Einrichtung nicht auf die Beschwerdemechanismen gegen die getroffenen Entscheidungen hingewiesen hatte<sup>26</sup>.

In der Beschwerdesache **546/2007/JMA** ging es um den Ausschluss eines Unternehmens von mehreren Ausschreibungen, die sich auf die Durchführung eines bestimmten Projekts bezogen. Der Beschwerdeführer hatte zuvor eine Machbarkeitsstudie für das betreffende Projekt durchgeführt, weshalb die Ausschreibungsbehörde einen möglichen Interessenkonflikt sah. Der Bürgerbeauftragte hielt die von der Einrichtung vorgebrachten Gründe für begründet und stellte keinen Missstand in der Verwaltungstätigkeit fest.

Die Beschwerdesache **3113/2007/ELB** betraf den Ausschluss eines Bieters, der für wirtschaftlich und finanziell nicht leistungsfähig genug gehalten wurde, um den Auftrag auszuführen. Der Bürgerbeauftragte erinnerte daran, dass es der ausschreibenden Stelle vorbehalten sei, zu bewerten, ob die Bewerber die einschlägigen Bedingungen erfüllen, und dass er die Bewertung der betreffenden Stelle nicht durch eine eigene Bewertung ersetzen dürfe. Seiner Auffassung zufolge lieferte die Einrichtung in diesem Fall eine angemessene Erklärung für ihre Haltung.

In der Beschwerdesache **3346/2005/MHZ** behauptete der Beschwerdeführer bezüglich einer Ausschreibung über ein EDV-System, die Kommission habe die Ablehnung seines Angebots nicht ausreichend begründet, die Zuschlagskriterien nicht korrekt angewandt und die Ausschreibung aus

24. Beschwerdesachen 118/2006/PB, 1667/2007/(BM)JMA, 494/2006/TN, 3006/2004/BB und 3114/2004/IP.

25. Beschwerdesache 3148/2007/BEH.

26. Beschwerdesache 2989/2006/OV.

unzulässigen Gründen aufgehoben. Der Bürgerbeauftragte bestätigte die unsachgemäße Durchführung des Ausschreibungsverfahrens. Er kritisierte die Kommission wegen der Ablehnung seines Vorschlags für eine einvernehmliche Lösung und betonte, dass die Möglichkeit, ein für beide Seiten annehmbares Ergebnis zu erzielen, jeweils von der Bereitschaft der Einrichtung zu einem bürgerfreundlichen Vorgehen abhängt.

Die Beschwerdesache **2283/2004/GG** wurde von einer deutschen Nichtregierungsorganisation angestrengt, die Hilfe für Flüchtlinge und Kriegsopfer leistet und die bei der Kommission mehrere Anträge auf Kofinanzierung verschiedener Projekte eingereicht hatte. Der Bürgerbeauftragte stellte unter anderem fest, die Kommission habe die Anträge der Beschwerdeführerin nicht fair und objektiv geprüft und die Beschwerdeführerin unbegründet des Betrugs bezichtigt. Die Kommission entschuldigte sich dafür, dass sie der Beschwerdeführerin erst knapp drei Jahre nach ihrer Entscheidungsfindung die Gründe für ihre Entscheidung übermittelt hatte, und bedauerte die Überreaktion bezüglich des Betrugsvorwurfs. Sie erklärte weiterhin, dass sie ihre Verfahren zur Prüfung der Förderfähigkeit deutlich verbessert habe, und entschuldigte sich für einige ihrer Handlungen. Allerdings versäumte es die Kommission, die gravierendsten vom Bürgerbeauftragten aufgedeckten Verwaltungsmisstände zu beseitigen. Dies führte zu einer erneuten Rüge an die Kommission, bei der der Bürgerbeauftragte betonte, das Verhalten der Einrichtung sei nicht dazu angetan, bei Bürgern und Interessenträgern Vertrauen zu erwecken.

## ■ Auftragsausführung

Nach Auffassung des Bürgerbeauftragten ergeben sich Missstände in der Verwaltungstätigkeit, wenn eine öffentliche Einrichtung nicht im Einklang mit für sie verbindlichen Regeln oder Grund-

**Nach Auffassung des Bürgerbeauftragten ergeben sich Missstände in der Verwaltungstätigkeit, wenn eine öffentliche Einrichtung nicht im Einklang mit für sie verbindlichen Regeln oder Grundsätzen handelt. Ein Missstand kann sich somit auch auf die Verpflichtungen beziehen, die durch die mit den Organen oder Einrichtungen der Gemeinschaft abgeschlossenen Verträge entstehen.**

sätzen handelt. Ein Missstand kann sich somit auch auf die Verpflichtungen beziehen, die durch die mit den Organen oder Einrichtungen der Gemeinschaft abgeschlossenen Verträge entstehen.

vor einem zuständigen Gericht zu klären, das die Möglichkeit besitzt, die Argumente beider Seiten im Hinblick auf die einschlägigen nationalen Rechtsvorschriften zu hören und die widersprüchlichen Aussagen zu allen strittigen Sachverhalten zu bewerten.

In derartigen Fällen ist die Untersuchungsbefugnis des Bürgerbeauftragten jedoch zwangsläufig begrenzt. Der Bürgerbeauftragte sieht es nicht als seine Aufgabe an, zu entscheiden, ob ein Vertragsbruch durch eine der Parteien vorliegt, falls ein Streit in dieser Frage ausbricht. Die Entscheidung darüber ist faktisch nur

Bei Vertragsstreitigkeiten hält es der Bürgerbeauftragte für angebracht, seine Untersuchung auf die Frage zu beschränken, ob die Gemeinschaftsorgane oder -einrichtungen ihm schlüssig begründen können, auf welcher Rechtsgrundlage ihre Handlungen beruhen, und warum sie glauben, dass ihre Auffassung zu der Vertragsposition begründet ist. Gelingt ihnen dies, gelangt der Bürgerbeauftragte zu dem Schluss, dass kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit vorliegt. Eine derartige Folgerung beschneidet keineswegs das Recht beider Parteien, ihre vertragliche Auseinandersetzung von einem zuständigen Gericht untersuchen und verbindlich beilegen zu lassen. Falls die Parteien diesen Weg beschreiten, schließt der Bürgerbeauftragte seine Untersuchung gemäß Artikel 2 Absatz 7 seines Statuts unverzüglich und ohne weitere Bewertung ab<sup>27</sup>.

Die vorstehend genannte Prüfung war Grundlage für die Einstellung mehrerer Untersuchungen des Bürgerbeauftragten mit dem Ergebnis, dass kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit festzustellen war oder dass eine weitere Untersuchung für nicht notwendig befunden wurde. Darunter befanden sich Auseinandersetzungen über die für eine Vergütung anerkannten Arbeitstage<sup>28</sup>,

27. Beschwerdesache 2392/2005/OV.

28. Beschwerdesache 1331/2007/JMA.

Meinungsverschiedenheiten über zuschussfähige Kosten oder über nach Rechnungsprüfungen einzuziehende oder zu zahlende Beträge<sup>29</sup>, die Weigerung, bei Zahlungsverzögerungen Verzugszinsen zu zahlen<sup>30</sup>, oder übermäßige Zeitverzögerungen bei der Vorfinanzierung bestimmter Zuschüsse<sup>31</sup>.

Im Bereich Zahlungsverzug wurden mehrere Fälle dadurch beigelegt, dass das betreffende Organ (die Kommission) Zahlungen an die Beschwerdeführer vornahm und deren Forderungen beglich, nachdem der Bürgerbeauftragte seine Untersuchungen aufgenommen hatte<sup>32</sup>. An dieser Stelle sollte erwähnt werden, dass der Bürgerbeauftragte im Jahr 2008 eine Initiativuntersuchung (**OI/5/2007/GG**) zu Zahlungsverzögerungen durch die Kommission mit dem Ergebnis abschloss, dass weitere Fortschritte in diesem Bereich erforderlich sind.

Eine weitere Problemkategorie, die der Bürgerbeauftragte im Bereich von Vertragsangelegenheiten zu behandeln hatte, bilden die Aufträge, die die Kommission für aus EU-Mitteln finanzierte

**Die Organe und Einrichtungen, und insbesondere die Kommission, waren 2008 sehr darum bemüht, bei Vertragsstreitigkeiten die vom Bürgerbeauftragten vorgeschlagenen einvernehmlichen Lösungen zu akzeptieren.**

Maßnahmen oder Programme vergibt. Hierbei schließt die Kommission einen Vertrag mit einem bestimmten Unternehmen oder Konsortium, das anschließend das betreffende Projekt mit Hilfe von Subunternehmern, Experten oder dem eigenen Mitarbeiterstab durchführt. In einigen dieser Verträge und zugehörigen

Rahmenprogramme werden der Kommission gewisse Rechte in Bezug auf die vom Auftragnehmer eingesetzten Experten oder Mitarbeiter eingeräumt. Dieser besondere Vertragstyp kann zu Auseinandersetzungen zwischen dem von der Kommission beauftragten Auftragnehmer und seinen Mitarbeitern oder Experten führen, für die die Kommission nach Auffassung des Bürgerbeauftragten eine gewisse Verantwortung besitzt<sup>33</sup>. Die Beschwerdesache **193/2007/JMA** betraf die Entlassung eines Projektleiters, nachdem sich die Kommission mit der von ihm geleisteten Arbeit unzufrieden gezeigt hatte. Obwohl der Bürgerbeauftragte keinen Verwaltungsmissstand feststellte, machte er die Kommission darauf aufmerksam, dass sie ihre Haltung schriftlich darlegen sollte, um der betreffenden Person die Möglichkeit zu geben, ihrem Arbeitgeber – dem Auftragnehmer der Kommission – ihre Sicht der Dinge darzustellen. Dieselbe Anmerkung machte der Bürgerbeauftragte in der Beschwerdesache **1084/2006/MHZ**, bei der es um die Beziehungen zwischen dem Auftragnehmer und dessen Unterauftragnehmer ging.

Der Bürgerbeauftragte möchte hervorheben, dass die Organe und Einrichtungen, insbesondere die Kommission, 2008 sehr darum bemüht waren, bei Vertragsstreitigkeiten die vom Bürgerbeauftragten vorgeschlagenen einvernehmlichen Lösungen zu akzeptieren.

→→→ In der Beschwerdesache **3490/2005/(ID)PB**, die zu den diesjährigen Paradedfällen zählt, hielt der Bürgerbeauftragte die Reaktion der Kommission für beispielhaft. Die Kommission erwies sich während des gesamten Verfahrens als gründlich und konstruktiv und akzeptierte sogar relevante Zusatzzahlungen, auf die von den eigenen Dienststellen und vom Beschwerdeführer hingewiesen worden war. Aufgrund der Beilegung des Falles wurden dem Beschwerdeführer zwei Zahlungen von 48 486,79 EUR und 101 938,40 USD überwiesen und das Projektkonto geschlossen. In der Beschwerdesache **3784/2006/FOR**, einem weiteren Paradedfall des Jahres 2008, forderte ein österreichisches Institut von der Kommission eine ausstehende Zahlung von 97 000 EUR für einen Forschungs- und Entwicklungsauftrag im Bereich Verfahrenstechnik. Die Kommission begründete ihre Zahlungsverweigerung damit, dass die abschließenden Kostenaufstellungen verspätet eingegangen seien. Der Bürgerbeauftragte hielt diese Reaktion für unverhältnismäßig und bat die Kommission, ihre Haltung nochmals zu überdenken. Die Kommission willigte schließlich in die Zahlung von 54 000 EUR ein. Das Institut nahm den Vorschlag an und dankte dem Bürgerbeauftragten für sein Eingreifen. ←←←

29. Beschwerdesachen 3394/2005/(TN)DK, 3736/2006/JF, 1367/2007/ELB, 2689/2005/BB und 1785/2005/OV.

30. Beschwerdesache 1644/2007/FOR.

31. Beschwerdesachen 3794/2006/FOR und 1564/2006/VIK.

32. Beschwerdesachen 338/2008/BEH, 1945/2007/WP, 2272/2008/JMA und 2273/2007/MF.

33. Neben den hier genannten Beispielen trifft dies auch auf folgende Beschwerdesachen zu: 579/2007/(TN)TS, 2306/2007/(OV)BEH, 3375/2006/JF und 3090/2005/(GK)MHZ.

Die Kommission legte auch die Beschwerdesache **2273/2007/MF** durch ihre Bereitschaft dazu bei, dem Beschwerdeführer, dessen Vertrag nach Entdeckung einer Unregelmäßigkeit im Vergabeverfahren aufgelöst worden war, eine Entschädigung zu zahlen. Da die Vertragsauflösung nicht dem Beschwerdeführer anzulasten war, erkannte die Kommission dem Unternehmen einen Anspruch auf Entschädigung zu. Der Beschwerdeführer teilte dem Bürgerbeauftragten später mit, dass eine neue Ausschreibung existiere und das Unternehmen bei der Vergabe in der engeren Wahl sei.

## ■ Verwaltung und Personalstatut

Jedes Jahr erhält der Bürgerbeauftragte eine bestimmte Zahl von Beschwerden über die administrativen Tätigkeiten der Organe und Einrichtungen (31 bzw. 10 % der im Jahr 2008 eingeleiteten

**Jedes Jahr erhält der Bürgerbeauftragte eine bestimmte Zahl von Beschwerden über die administrativen Tätigkeiten der Organe und Einrichtungen.**

Untersuchungen). Diese Tätigkeiten beziehen sich auf die Einhaltung des Beamtenstatuts und sonstiger maßgeblicher Dokumente. Die Fälle sind alle unterschiedlich gelagert und betreffen fast alle Organe und Einrichtungen.

Im Jahr 2008 schloss der Bürgerbeauftragte vier Fälle ab, die Beamte oder deren Familienangehörige betrafen, die sich bei ihm über angeblich ungerechtfertigte Einziehungsanordnungen zu fälschlicherweise von den Organen bzw. Einrichtungen gezahlten Geldbeträgen beschwerten. In derartigen Fällen stützt sich der Bürgerbeauftragte auf die Rechtsprechung der Gemeinschaftsgerichte<sup>34</sup> sowie auf Erwägungen zur Fairness und Angemessenheit der jeweiligen Anordnungen. Naturgemäß spielt hier auch die Tatsache eine Rolle, dass die zu Unrecht gezahlten Beträge an Beamte oder Dritte gingen, die sich weniger gut mit den Vorschriften und Regeln der Gemeinschaft auskennen. Der Bürgerbeauftragte freut sich, feststellen zu können, dass sich die betroffenen Organe und Einrichtungen gemeinhin um eine positive Reaktion auf seine Vorschläge zu einvernehmlichen Lösungen und Empfehlungsentwürfe bemüht haben. In der Beschwerdesache **902/2007/(MHZ)RT** nahm das Parlament den Empfehlungsentwurf über eine teilweise Kürzung der zurückgeforderten Gelder an. In der Beschwerdesache **3464/2004/(TN)TS** kam der Bürgerbeauftragte zwar zu dem Schluss, dass bei der Versendung einer Einziehungsanordnung an eine pensionierte Beamtin kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit des Parlaments vorlag, dennoch rügte er das Organ für seinen Umgang mit der Angelegenheit, da die Beschwerdeführerin weder über die Entscheidung noch über die entsprechende Begründung unterrichtet wurde. Nachdem der Bürgerbeauftragte entschied, weitere Untersuchungen in der Beschwerdesache **3778/2005/ELB** anzustellen, in der eine Einziehungsanordnung mit acht Jahren Verspätung versandt wurde, nahm die Kommission die Anordnung zurück – auch deshalb, weil die Kosten für die Eintreibung den Schuldbetrag vermutlich überstiegen hätte. In der Beschwerdesache **2879/2008/BU** erklärte sich die Kommission nach Einsatz eines vereinfachten Verfahrens durch den Bürgerbeauftragten bereit, eine Einziehungsanordnung über weniger als 200 EUR zur Beitreibung von Zinsschulden zurückzuziehen.

Der Bürgerbeauftragte schloss im Jahr 2008 neun Fälle ab, die das Tätigkeitsfeld Außenbeziehungen (RELEX) der Kommission betrafen. Drei dieser Fälle bezogen sich auf unterschiedliche Probleme beim „Juniorexperten“-Programm in den Kommissionsdelegationen. Die Probleme lagen in den Bereichen Auswahl<sup>35</sup>, Einstellung und Arbeitsbedingungen<sup>36</sup> sowie Anpassungen im Bereich der Unterhaltsbeihilfe<sup>37</sup>. Darüber hinaus schloss der Bürgerbeauftragte mehrere Fälle zu folgenden Bereichen ab: Entscheidungen zur Einstufung örtlicher Bediensteter<sup>38</sup>, die Entlassung von Beratern für ein aus EU-Mitteln finanziertes Projekt<sup>39</sup>, die Weigerung, besondere Regelungen

34. Rechtssache T-205/01 *Ronsse / Kommission* [2002] ECR-SC II-1065.

35. Beschwerdesache 3738/2006/(SAB)TS.

36. Beschwerdesache 1054/2007/MHZ.

37. Beschwerdesache 554/2006/(BM)FOR.

38. Beschwerdesachen 1104/2005/ELB und 2851/2005/PB.

39. Beschwerdesache 1411/2006/JMA.

für die Teilnahme örtlicher Bediensteter an Auswahlverfahren des Europäischen Amtes für Personalauswahl zu erwägen<sup>40</sup>, sowie die Einstellungsverfahren für IT-Manager in den Kommissionsdelegationen<sup>41</sup>. Die Ergebnisse dieser Untersuchungen waren sehr unterschiedlich, allerdings zeigt die hohe Zahl der beim Bürgerbeauftragten zu diesem Bereich eingegangenen Beschwerden, dass bei der Personalverwaltung in diesem stark dezentralisierten Tätigkeitsbereich der Kommission offenkundig Verbesserungen möglich sind.

Der Bürgerbeauftragte war erfreut darüber, dass bei Personalbeschwerden in zahlreichen Fällen aufgrund der proaktiven Haltung der Verwaltung ein positives Ergebnis zu erzielen war. In der

**Der Bürgerbeauftragte war erfreut darüber, dass bei Personalbeschwerden in zahlreichen Fällen aufgrund der proaktiven Haltung der Verwaltung ein positives Ergebnis zu erzielen war.**

Beschwerdesache **1918/2007/ELB**, in der es um die verspätete Umsetzung einer Reihe von Gerichtsurteilen zum beruflichen Werdegang des Beschwerdeführers ging, legte die Kommission die Angelegenheit zur Zufriedenheit des Beschwerdeführers bei.

In der Beschwerdesache **693/2006/(BM)FOR** – einer Auseinandersetzung über die Höhe der Einrichtungsbeihilfen für einen im Bereich der Nahrungsmittelhilfe und humanitären Zusammenarbeit mit Drittländern tätigen Bediensteten – wurde die vom Bürgerbeauftragten vorgeschlagene einvernehmliche Lösung angenommen. Die Beschwerdesache **2331/2007/RT**, die mit der Begleichung von Bestattungskosten befasst war, wurde durch die Einrichtung beigelegt und dadurch abgeschlossen. Ein positives Resultat war auch in der Beschwerdesache **2465/2004/(TN)DK** zu verzeichnen, obwohl die Kommission den Vorschlag für eine einvernehmliche Lösung zunächst ablehnte, der vorsah, einem Beamten, der Einspruch gegen seine Einstufung eingelegt hatte, das für die Entscheidung des Einstufungsausschusses verwendete Einstufungsformular zugänglich zu machen. Die Beschwerdesache **3579/2006/TS** betraf das Versäumnis der Kommission, die Kosten für eine ärztliche Untersuchung, die im Rahmen eines Einstellungsverfahrens durchgeführt wurde, zu erstatten. Im Verlauf der Untersuchung durch den Bürgerbeauftragten willigte die Kommission dann in die Erstattung ein. Der Bürgerbeauftragte hielt jedoch eine weitere Bemerkung zum Umgang der Kommission mit dem Antrag des Beschwerdeführers für notwendig.

Obwohl die Kommission in der Beschwerdesache **2782/2006/(MHZ)RT** die dem Beschwerdeführer zustehenden Schadensversicherungsleistungen auszahlte, schloss der Bürgerbeauftragte den Fall aufgrund der eingetretenen Verzögerungen und des vom Bürgerbeauftragten als unhöflich bewerteten Verhaltens gegenüber dem Beschwerdeführer mit zwei kritischen Anmerkungen ab. Zwei weitere Untersuchungen endeten mit dem Ergebnis, dass kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit der Kommission vorlag. Sie betrafen die Übertragung der Rentenansprüche einer Zeitbediensteten vom Versorgungssystem der Gemeinschaften auf ein nationales Rentensystem (**743/2007/(BM)MF**) und die Änderung der Stellenbezeichnung eines Bediensteten (**2393/2007/RT**). Der Bürgerbeauftragte brachte hierzu weitere Bemerkungen an, um künftige Verbesserungen auf den Weg zu bringen. Weniger positiv war das Ergebnis in der Beschwerdesache **1584/2006/OV**, in der ein Bewerber, der nach erfolgreicher Teilnahme an einer Stellenausschreibung auf eine Reserveliste gesetzt wurde, trotz mehrerer Vorstellungsgespräche keine Anstellung erhielt. Nach Aussage des Beschwerdeführers traten dabei elf inhaltliche und verfahrenstechnische Fehler auf. Der Bürgerbeauftragte schloss seine Untersuchung mit zwei kritischen Anmerkungen zu den Verfahrensfehlern der Kommission bei der Bearbeitung der Bewerbungen des Beschwerdeführers ab.

Des Weiteren brachte der Bürgerbeauftragte vier Personalbeschwerden in Bezug auf das Europäische Parlament zum Abschluss. In drei Fällen stellte er keinen Missstand in der Verwaltungstätigkeit fest. Sie betrafen (i) die Einstellung und Einstufung von Bewerbern im Anschluss an ein allgemeines Auswahlverfahren, das vor Inkrafttreten des neuen Personalstatuts ausgeschrieben worden war<sup>42</sup>, (ii) den Einsatz einer freiberuflichen Dolmetscherin<sup>43</sup> und (iii) die unterlassene

40. Beschwerdesache 2507/2007/VIK.

41. Beschwerdesache 887/2007/(BM)JMA.

42. Beschwerdesache 3770/2006/JF.

43. Beschwerdesache 2485/2006/MF.

Beförderung einer Beamtin, die eine bestimmte Zahl an Verdienstpunkten erworben hatte<sup>44</sup>. In der Beschwerdesache **3051/2005/(PB)WP**, in der es ebenfalls um eine unterlassene vergleichende Bewertung der Verdienste des Beschwerdeführers ging, gelangte der Bürgerbeauftragte zu dem Schluss, dass ein Verwaltungsmissstand vorlag. Da das Parlament seinen Empfehlungsentwurf nicht ordnungsgemäß umsetzte, schloss er den Fall mit einer kritischen Anmerkung ab.

Eine der im Jahr 2008 im Bereich Personalfragen getroffenen Entscheidungen betraf den Rat der Europäischen Union.

→→→ In der Beschwerdesache **1162/2007/FOR**, die zu den diesjährigen Paradedfällen zählt, erklärte sich der Rat dazu bereit, dem Beschwerdeführer aufgrund der ihm verursachten Unannehmlichkeiten und Stressbelastungen eine freiwillige Zuwendung von 1 000 EUR zukommen zu lassen. Der Rat bot dem Beschwerdeführer zunächst einen Einjahresvertrag an, änderte dann jedoch die Vertragsbedingungen, als bemerkt wurde, dass der Beschwerdeführer während des Beschäftigungszeitraums sein 65. Lebensjahr vollenden würde. Hinsichtlich des vom Beschwerdeführer erhobenen Vorwurfs der Altersdiskriminierung stellte der Bürgerbeauftragte jedoch keinen Missstand in der Verwaltungstätigkeit fest (siehe dagegen die Beschwerdesache **185/2005/ELB** im folgenden Abschnitt zur Altersdiskriminierung durch die Kommission). ←←←

In der Beschwerdesache **1473/2006/(SAB)TS** gegen den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss (EWSA) forderte eine ungarische Übersetzerin Zugang zum Bericht des Gremiums „Belästigungen“ über ihren Fall sowie Auskünfte über die Folgemaßnahmen des Ausschusses in der Angelegenheit. Die Beschwerdeführerin beklagte sich außerdem über Unregelmäßigkeiten in der Verwaltung und behauptete, es gebe ernsthafte Diskriminierungen aufgrund von Antisemitismus. Nachdem der Bürgerbeauftragte die Untersuchung aufgenommen hatte, überließ der Europäische Wirtschafts- und Sozialausschuss der Beschwerdeführerin den angeforderten Bericht und gab Auskunft über die getroffenen Folgemaßnahmen. Der Bürgerbeauftragte kritisierte den Ausschuss für sein spätes Handeln.

Der Bürgerbeauftragte schloss darüber hinaus einige Untersuchungen zu Personalfragen in den Agenturen ab. In der Beschwerdesache **524/2005/BB** zahlte die Europäische Arzneimittel-Agentur (EMA) eine finanzielle Entschädigung, nachdem der Bürgerbeauftragte feststellte, dass die Beschwerdeführerin keine präzisen, eindeutigen und ausreichenden Informationen über ihre aus dem neuen Personalstatut resultierende vertragliche Situation erhalten hatte. In der Beschwerdesache **2209/2007/VIK** über die Rückerstattung von Reisekosten an einen Stellenbewerber legte die Agentur für Grundrechte die Angelegenheit im Verlauf der vom Bürgerbeauftragten eingeleiteten Untersuchung bei. Die Europäische Eisenbahnagentur behandelte die Beschwerdesache **2467/2007/MF**, in der ihr Mobbing und Machtmissbrauch vorgeworfen wurden, auf höchst effektive Weise. In der Beschwerdesache **1180/2006/ID** gegen das Europäische Zentrum für die Förderung der Berufsbildung (CEDEFOP) ging es um eine Vertragsauflösung und die Versetzung eines Bediensteten. Nach Ansicht des Bürgerbeauftragten lag ein Missstand in der Verwaltungstätigkeit vor, da die Agentur ihre Entscheidung nicht begründet hatte. Er schloss den Fall mit einer kritischen Anmerkung ab.

## ■ Auswahl- und Ausleseverfahren

Seit Gründung des Europäischen Amtes für Personalauswahl (EPSO) richten sich die meisten Untersuchungen des Bürgerbeauftragten im Bereich der Auswahl- und Ausleseverfahren gegen

Seit Gründung des Europäischen Amtes für Personalauswahl (EPSO) richten sich die meisten Untersuchungen des Bürgerbeauftragten im Bereich der Auswahl- und Ausleseverfahren gegen diese relativ neue Gemeinschaftseinrichtung.

diese relativ neue Gemeinschaftseinrichtung. Da das Amt das Potenzial hat, für eine große Zahl von EU-Bürgern zu einer speziellen Kontaktstelle zu werden, ist es besonders wichtig, dass das Amt eine Dienstleistungskultur für die Bürger entwickelt und seine Auswahlverfahren und sonstigen Aufgaben transparent gestaltet.

44. Beschwerdesache 1586/2007/(MHZ)RT.

Obwohl dem Bürgerbeauftragten aufgrund seiner Untersuchungen die unweigerlichen Spannungen bewusst sind, die sich aus der Notwendigkeit, die Prüfungsausschüsse von unzulässiger Einmischung und unzulässigem Druck fernzuhalten, und der ebenso wichtigen Erfordernis zu transparentem und verantwortlichem Handeln ergeben, ist er nach wie vor davon überzeugt, dass beides miteinander vereinbart werden kann. Darin sieht er sich auch durch die jüngste Rechtsprechung der Gemeinschaftsgerichte unterstützt<sup>45</sup>. Etliche der nachfolgend aufgeführten Beispiele illustrieren die äußerst positive Einstellung des Europäischen Amtes für Personalauswahl zum erforderlichen Gleichgewicht zwischen diesen beiden Aspekten.

Im Jahr 2005 begann der Bürgerbeauftragte eine Untersuchung aus eigener Initiative (**OI/5/2005/PB**), um auszuloten, ob das Europäische Amt für Personalauswahl Zugang zu den Kriterien für die Bewertung und Punktvergabe in seinen Prüfungen gewähren könnte. 2008 legte er einen Empfehlungsentwurf dazu vor, in dem er das Amt dazu aufrief, Bewerbern auf deren Wunsch hin gegebenenfalls die von den Prüfungsausschüssen in schriftlichen oder mündlichen Prüfungen verwendeten Bewertungskriterien sowie eine detaillierte Aufschlüsselung der für ihre Leistung vergebenen Punktzahlen offenzulegen. Die positive Reaktion des Amtes ist als großer Schritt in Richtung Transparenz in Bezug auf seine Auswahlverfahren zu werten. Dies dürfte helfen, das Vertrauen der Bürger in die Arbeit des Europäischen Amtes für Personalauswahl zu stärken. Hinsichtlich der eingegangenen Beschwerden gab es unter anderem folgende Ergebnisse: Das Europäische Amt für Personalauswahl erklärte sich in der Beschwerdesache **1000/2006/TN** auf den Empfehlungsentwurf des Bürgerbeauftragten hin bereit, einen Teil der Aufschlüsselung der von einer Stellenbewerberin in einer mündlichen Prüfung erzielten Punktzahl offenzulegen. In der Beschwerdesache **50/2007/DK** stellte der Bürgerbeauftragte dagegen keinen Verwaltungsmissstand bei der Entscheidung des Amtes fest, einem Stellenbewerber die Aufschlüsselung seiner in einer mündlichen Prüfung erreichten Punktzahl zu verweigern, da der Prüfungsausschuss keine Unterlagen oder relevanten Informationen zur Bewertung der Bewerber erstellt hatte. Allerdings erinnerte der Bürgerbeauftragte das Europäische Amt für Personalauswahl in seinem Empfehlungsentwurf – wie auch in einigen anderen im Jahr 2008 abgeschlossenen Fällen<sup>46</sup> – an die oben erwähnte Initiativuntersuchung. In verschiedenen anderen Fällen kam der Bürgerbeauftragte zu dem Schluss, dass die Bewertungsbögen, die das Amt für Personalauswahl den Bewerbern zusandte, ausreichende Informationen enthielten, um diesen zu verdeutlichen, warum sie in bestimmten Prüfungen nicht erfolgreich waren<sup>47</sup>. Der Bürgerbeauftragte schloss diese Fälle mit der Feststellung ab, es sei kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit zu erkennen.

Ein anderer Aspekt der Arbeit des Europäischen Amtes für Personalauswahl führte zu einer weiteren Initiativuntersuchung des Bürgerbeauftragten (**OI/4/2007/(ID)MHZ**). Sie behandelt den Zugang erfolgloser Bewerber zu den Fragen und ihren Antworten in computergestützten Tests. Das Europäische Amt für Personalauswahl verweigert den Zugang dazu unter anderem mit der Begründung, dass die Offenlegung der Fragen bedeuten würde, dass diese in künftigen Auswahlverfahren nicht mehr verwendet werden können. Die zahlreichen Beschwerden zu diesem Vorgehen und deren Bewertung durch den Bürgerbeauftragten als Verwaltungsmissstand<sup>48</sup> veranlassten diesen zur Einleitung einer Untersuchung. Seither haben ihn zahlreiche weitere Beschwerden zu diesem Thema erreicht. Den Beschwerdeführern wurde versichert, dass sie über das Resultat der Initiativuntersuchung unterrichtet werden. Ferner wurde ihnen mitgeteilt, dass sie den Verlauf der Untersuchung auf der Website des Europäischen Bürgerbeauftragten verfolgen können<sup>49</sup>.

Eine weitere Fallkategorie, die der Bürgerbeauftragte in Verbindung mit den Auswahlverfahren des Europäischen Amtes für Personalauswahl bearbeiten musste, betraf materielle Probleme im Zusammenhang mit den Prüfungen, die von den Bewerbern als Benachteiligung empfunden

45. Rechtssache F-74/07 *Meierhofer / Kommission*, Urteil vom 14. Oktober 2008, noch nicht in der amtlichen Sammlung veröffentlicht.

46. Beschwerdesachen 801/2007/ELB, 1312/2007/IP und OI/8/2006/BU.

47. Beschwerdesachen 2589/2006/BU und 2900/2006/BU.

48. Beschwerdesache 370/2007/MHZ.

49. Beschwerdesachen 3492/2006/(WP)BEH, 1312/2007/IP, 7/2007/PB und 801/2007/ELB.

wurden. Beispiele dazu sind etwa das Erkennen fehlerhafter Fragen in Prüfungen, die gestrichen werden mussten, wodurch die Bewerber angeblich Zeit verloren<sup>50</sup>, Lärm und Störung einiger Bewerber in einem spezifischen Prüfungsraum<sup>51</sup>, ungleiche Bedingungen für Linkshänder, die an computergestützten Tests teilnahmen<sup>52</sup>, und eine fehlerhafte Rechtschreibprüfung in dem von einem behinderten Bewerber verwendeten Computer<sup>53</sup>. In einigen Fällen entschuldigte sich das Amt für den Fehler oder behob, sofern möglich, das Problem.

Ein anderer Bereich, der zu einer erheblichen Zahl von Beschwerden führte, betraf Entscheidungen der Prüfungsausschüsse über die spezifischen Abschlüsse, die zum Zugang zu bestimmten Auswahlverfahren berechtigen. Die zahlreichen Beschwerden in diesem Bereich deuten darauf hin, dass das Europäische Amt für Personalauswahl ausführlichere Stellenausschreibungen veröffentlichen sollte, die Angaben zur Art der Abschlüsse enthalten, die für das gesuchte Profil erforderlich sind. Zudem könnte das Amt Bewerbern bessere Erläuterungen dazu liefern, wie sie ihre berufliche Erfahrung nachweisen können, um Beschwerden und an die Prüfungsausschüsse gerichtete Anträge auf Überprüfung ihrer Entscheidungen dazu zu vermeiden<sup>54</sup>. Ein Fall ist hier besonders hervorzuheben. In der Beschwerdesache **2826/2004/PB** stellte der Bürgerbeauftragte fest, dass der Prüfungsausschuss eine Bewerberin fälschlicherweise von einem Auswahlverfahren für englischsprachige Sekretärinnen ausgeschlossen hatte, da ihr Diplom keinen Hochschulzugang ermöglichte. Auch nach langwieriger Untersuchung weigerte sich das Europäische Amt für Personalauswahl, den Fehler zuzugeben, obwohl die maßgeblichen nationalen Behörden mittlerweile schriftlich bestätigt hatten, dass die Entscheidung des Prüfungsausschusses sachlich falsch war, und obwohl das Gericht erster Instanz vergleichbare Fehlentscheidungen desselben Prüfungsausschusses aufgehoben hatte. In seiner ersten Reaktion ließ das Amt verlauten, dass es die Urteile des Gerichts nur in Fällen umsetzen werde, in denen Bewerber beschlössen, vor Gericht zu ziehen. Nachdem der Bürgerbeauftragte darauf bestand, der Beschwerdeführerin dieselbe Art von Wiedererstattung zuteil werden zu lassen, willigte das Amt schließlich in den Vorschlag ein.

Zwei weitere mit dem Europäischen Amt für Personalauswahl befasste Fälle sind ebenfalls erwähnenswert. Der eine bezieht sich auf den Vorwurf der Diskriminierung durch die Verwendung bestimmter Sprachen in Auswahlverfahren (Beschwerdesache **3147/2006/IP**), der andere auf die angebliche Befangenheit eines Mitglieds des Prüfungsausschusses, das zuvor einen Prüfungsvorbereitungskurs des Europäischen Amtes für Personalauswahl geleitet hatte, an dem auch der Beschwerdeführer teilnahm (Beschwerdesache **688/2008/RT**).

Ogleich das Europäische Amt für Personalauswahl die meisten Beschwerden im Bereich Personaleinstellung auf sich vereint, erhält der Bürgerbeauftragte gelegentlich auch Beschwerden dazu gegen andere Organe oder Einrichtungen, vor allem gegen neu geschaffene Agenturen, deren Einstellungsverfahren noch im Aufbau begriffen sind. Der Bürgerbeauftragte möchte in diesem Zusammenhang das überwiegend positive Herangehen der Agenturen an seine Untersuchungen und Empfehlungen betonen. Ein Beispiel dafür ist die Beschwerdesache **1678/2005/(ID)MF**, in der es um mehrere Auswahlverfahren der Europäischen Arzneimittel-Agentur (EMA) ging. Nach gründlicher Sichtung des eingereichten Belegmaterials urteilte der Bürgerbeauftragte, bei dem Fall handle es sich um einen Missstand in der Verwaltungstätigkeit. Er rief die Agentur dazu auf, den Beschwerdeführer mit 1 000 EUR für den erlittenen immateriellen Schaden zu entschädigen. Die Agentur willigte ein und teilte dem Bürgerbeauftragten mit, sie werde seine Anmerkungen und Schlussfolgerungen auch bei künftigen Auswahlverfahren berücksichtigen. In der Beschwerdesache **1332/2007/(BM)MF** gegen das Europäische Zentrum für die Prävention und die Kontrolle von Krankheiten (ECDC) begrüßte der Bürgerbeauftragte die Entscheidung des Zentrums, den eigenen Kodex für gute Verwaltungspraxis umzusetzen und die Grundsätze guter Verwaltungspraxis zu beachten. In Bezug auf den Inhalt der Beschwerde entschied der Bürgerbeauftragte, das

50. Beschwerdesachen 7/2007/PB und 1850/2006/IP.

51. Beschwerdesache 2214/2006/IP.

52. Beschwerdesache 1848/2007/(WP)BEH.

53. Beschwerdesache 2596/2007/RT.

54. Beschwerdesachen 2189/2007/RT, 1500/2007/VIK, 1641/2007/VIK und 3224/2006/(SAB)TS.

Zentrum habe für seine Entscheidung, die Bewerbung des Beschwerdeführers abzulehnen, eine ausreichende und schlüssige Erläuterung geliefert.

→→→ Ein Beschwerdeführer wandte sich bezüglich eines von der Europäischen Agentur für Flugsicherheit (EASA) ausgeschriebenen Auswahlverfahrens an den Bürgerbeauftragten. Die Agentur reagierte während der Untersuchung des Bürgerbeauftragten äußerst positiv. In der Beschwerdesache **893/2006/BU**, einem weiteren Paradeffall des Jahres 2008, gestand die Agentur nicht nur ihren Fehler ein und entschuldigte sich dafür, sie erklärte sich im Verlauf der Untersuchung zudem dazu bereit, dem Beschwerdeführer die gewünschten Informationen zukommen zu lassen. Ferner äußerte sie die Intention, bei künftigen Auswahlverfahren in gleicher Weise vorzugehen. ←←←

Zwei Parallelfälle, von denen der eine gegen das Parlament (**186/2005/ELB**), der andere gegen die Kommission (**185/2005/ELB**) gerichtet war, führten zu unterschiedlichen Ergebnissen. Während das Parlament den Empfehlungsentwurf des Bürgerbeauftragten annahm, weigerte sich die Kommission, dies ebenfalls zu tun. Beide Fälle betrafen eine Altersdiskriminierung oder konkreter die Entscheidung, keine Aushilfskonferenzdolmetscher – zu speziellen Konferenzen und Sitzungen bestellte freiberufliche Dolmetscher – mehr einzusetzen, die älter sind als 65 Jahre. Der Beschwerdeführer hatte über 35 Jahre lang als Aushilfskonferenzdolmetscher für beide Organe gearbeitet, jedoch nach seinem 65. Geburtstag keine Aufträge mehr erhalten. Der Bürgerbeauftragte vertrat die Auffassung, die Kommission habe nicht ausreichend begründet, warum sie Aushilfskonferenzdolmetscher im Alter über 65 Jahren anders behandelt. Da der Fall eine wichtige Grundsatzfrage aufwarf, legte der Bürgerbeauftragte dem Parlament einen Sonderbericht vor. Es war der einzige Sonderbericht des Bürgerbeauftragten im Jahr 2008.

## ■ Institutionelle, politische und sonstige Aspekte

Unter dieser letzten Überschrift sind verschiedene Beschwerden gegen die politischen Entscheidungen oder die allgemeine Arbeitsweise der Organe und Einrichtungen zusammengefasst.

In der Beschwerdesache **284/2006/PB** beklagte sich ein dänischer Beschwerdeführer über die nationale Umsetzung gemeinschaftlicher Rechtsvorschriften im Bereich der Einführung digitaler Fahrtenschreiber in Kraftfahrzeugen. Sein konkreter Vorwurf war, dass die Kommission keine rechtliche Befugnis habe, ein Moratorium über den verbindlichen Einbau besagter Fahrtenschreiber in sämtlichen Kraftfahrzeugen zu verhängen. Der Bürgerbeauftragte hielt den Vorwurf für berechtigt und machte eine kritische Anmerkung.

In der Beschwerdesache **2487/2006/DK** gab der Beschwerdeführer an, er sei zu Unrecht am Zugang zu den Kommissionsgebäuden gehindert worden. Nach Ansicht des Bürgerbeauftragten war dem Beschwerdeführer der Zugang nicht verwehrt, sondern lediglich an bestimmte Bedingungen geknüpft worden. Der Bürgerbeauftragte kam zu dem Schluss, die Entscheidung der Kommission sei als angemessene Ausübung ihrer Befugnis zur Regulierung des Zugangs zu ihren Räumlichkeiten zu werten. In der Beschwerdesache **2819/2005/BU** rügte der Bürgerbeauftragte das Europäische Parlament für die grobe Behandlung, die der Sicherheitsdienst des Parlaments der Beschwerdeführerin, einer ehemaligen Assistentin einer Europa-Abgeordneten, angedeihen ließ, nachdem die Abgeordnete beschlossen hatte, den Vertrag der Beschwerdeführerin aufzulösen. Der Bürgerbeauftragte befand, die Behandlung habe den Grundsatz der Verhältnismäßigkeit verletzt, und legte einen Empfehlungsentwurf vor. Das Parlament verweigerte der Beschwerdeführerin jedoch die vom Bürgerbeauftragten vorgeschlagene Entschuldigung und Entschädigung.

In der Beschwerdesache **2235/2005/(TN)TS** wurde der Kommission vorgeworfen, sie habe es versäumt, eine für einzelne Experten angebotene Rentenversicherung ordnungsgemäß zu überwachen, und das zur Suche eines neuen Versicherungsunternehmens eingeleitete Ausschreibungsverfahren schlecht gehandhabt. Der Bürgerbeauftragte gelangte zu dem Schluss, die Kommission

habe weder ihre Ermessensbefugnis auf dem betreffenden Gebiet überschritten, noch offenkundig unangemessen gehandelt.

Obwohl die Europäischen Schulen keine Einrichtung der Gemeinschaft sind, führte der Bürgerbeauftragte einige Untersuchungen zum allgemeinen Rahmen durch, auf den sich diese Schulen gründen. Untersuchungen dieser Art richten sich gegen die Kommission, die einen Vertreter in den Obersten Rat der Schulen entsendet und zudem für einen beachtlichen Teil der operativen Mittel der Schulen verantwortlich ist. Im Jahr 2008 schloss der Bürgerbeauftragte mehrere Untersuchungen zur Rolle der Kommission in Bezug auf die Arbeitsweise der Europäischen Schulen ab. In der Beschwerdesache **262/2006/OV** ging es um den Vorwurf der Diskriminierung, die angeblich aus der Vorschrift resultiert, dass Lehrer maximal neun Jahre an die Schulen entsendet werden können. Die Beschwerdesache **2153/2004/MF** betraf zwei Entscheidungen des Obersten Rates der Schulen zur Anhebung der Schulgebühren. Der Beschwerdeführer warf dem Obersten Rat Rechtsverweigerung vor, da den Elternvertretungen das Recht auf Beschwerde bei der Beschwerdekammer gegen diese Entscheidungen genommen worden sei. Nach Aufforderung durch den Bürgerbeauftragten teilte die Kommission mit, sie beabsichtige, den Generalsekretär auf einer der nächsten Sitzungen des Obersten Rates zu ersuchen, die allgemeinen Regeln der Europäischen Schulen dahingehend zu ändern, dass Beschwerden gegen derartige Entscheidungen künftig möglich werden.

Der Bürgerbeauftragte kritisierte die Kommission in der Beschwerdesache **101/2004/GG**, die mit dem Antrag eines ehemaligen wissenschaftlichen Mitarbeiters des Instituts für Transurane (ITU) in Karlsruhe an die Kommission befasst war, mehrere Verstöße gegen die Sicherheitsbestimmungen des Instituts zu untersuchen, das zu den Forschungseinrichtungen der Kommission gehört. Ein besonders schwerer Vorfall bezog sich auf die angeblich absichtliche illegale Ausfuhr von radioaktivem Material an ein Labor in den Vereinigten Staaten im Jahr 1997. Die deutschen Behörden untersuchten die vom Beschwerdeführer vorgebrachten Vorwürfe, während die Kommission Schritte zur Beseitigung bestimmter Mängel unternahm, um ähnliche Probleme in Zukunft zu verhindern. Dennoch kam der Bürgerbeauftragte zu dem Schluss, die Kommission habe nicht belegt, dass sie sämtliche vom Beschwerdeführer erhobenen Vorwürfe, insbesondere hinsichtlich des erwähnten Vorfalls, einer genauen Prüfung unterzogen habe. Obwohl der Bürgerbeauftragte einräumte, dass die Kommission aufgrund der Weigerung des Empfängers in den Vereinigten Staaten, Informationen zu der Angelegenheit zu liefern, nicht in der Lage war, festzustellen, ob radioaktives Material tatsächlich illegal in die USA verbracht worden war, kritisierte er die Tatsache, dass die Kommission alle sonstigen relevanten Punkte nicht ordnungsgemäß berücksichtigt und geprüft hatte.

## 3.6 Verweisungen und Empfehlungen

Falls eine Beschwerde nicht in den Zuständigkeitsbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten fällt, versucht dieser, den Beschwerdeführer an eine andere Einrichtung zu verweisen, die der

**Falls eine Beschwerde nicht in den Zuständigkeitsbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten fällt, versucht dieser, den Beschwerdeführer an eine andere Einrichtung zu verweisen, die der Beschwerde nachgehen könnte, insbesondere wenn sie das Gemeinschaftsrecht betrifft.**

Beschwerde nachgehen könnte, insbesondere wenn sie das Gemeinschaftsrecht betrifft. Nach Möglichkeit leitet er Beschwerden unmittelbar an andere zuständige Stellen weiter, sofern die Beschwerdeführer ihre Zustimmung erteilt haben und die Beschwerden gerechtfertigt erscheinen.

Beschwerden, die nicht in den Zuständigkeitsbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten fallen, betreffen häufig angebliche Verstöße von Mitgliedstaaten gegen das Gemeinschaftsrecht. In vielen Fällen können sie von anderen Mitgliedern des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten bearbeitet werden. Der Europäische Bürgerbeauftragte arbeitet über das Europäische Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten eng mit seinen nationalen und regionalen Amtskollegen in den Mitgliedstaaten zusammen (siehe Abschnitt 4.2 weiter unten). Eines der Anliegen dieses Netzwerks ist die rasche Weiterleitung von

**Der Europäische Bürgerbeauftragte arbeitet über das Europäische Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten eng mit seinen nationalen und regionalen Amtskollegen in den Mitgliedstaaten zusammen.**

Beschwerden an die zuständigen nationalen bzw. regionalen Bürgerbeauftragten und ähnliche Einrichtungen. Auch der Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments ist als Vollmitglied in diesem Netz vertreten.

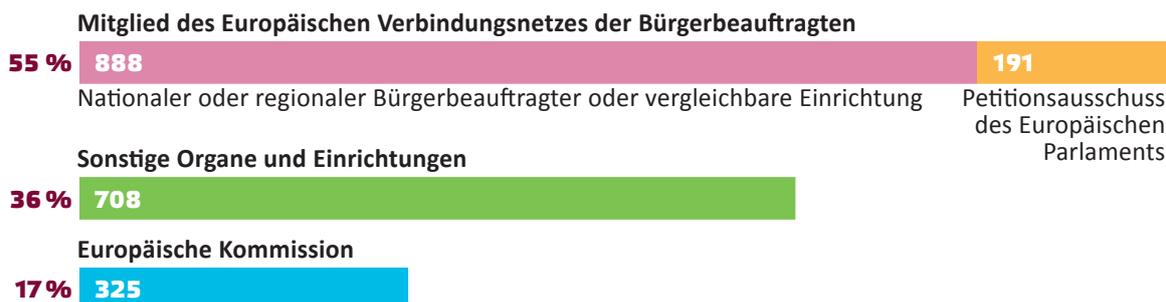
Mitunter erachtet es der Bürgerbeauftragte aber auch als sinnvoll, eine Beschwerde an die Kommission oder an SOLVIT weiterzuleiten, ein von der Europäischen Kommission eingerichtetes Netzwerk, das Bürgern Hilfe bietet, die auf Hindernisse bei der Wahrnehmung ihrer Rechte im europäischen Binnenmarkt stoßen. Vor der Weiterleitung einer Beschwerde oder Verweisung eines Beschwerdeführers bemüht sich der Bürgerbeauftragte nach Kräften, eine möglichst zielführende Empfehlung auszusprechen.

In 70 % aller im Jahr 2008 untersuchten Fälle wurde der Beschwerdeführer weiterverwiesen oder die Beschwerdesache weitergeleitet. Aus Schaubild 3.12 lässt sich ersehen, dass 1 079 Fälle entweder an ein Mitglied des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten weitergeleitet wurden oder dem Beschwerdeführer geraten wurde, mit einem Mitglied des Netzes Kontakt aufzunehmen (888 wurden an einen nationalen oder regionalen Bürgerbeauftragten verwiesen, 191 an den Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments). Weiteren 325 Beschwerdeführern wurde empfohlen, sich an die Europäische Kommission zu wenden<sup>55</sup>, 708 Fälle wurden an andere Organe und Einrichtungen wie zum Beispiel SOLVIT oder spezielle Ombudseinrichtungen bzw. Beschwerdestellen in den Mitgliedstaaten verwiesen.

Nachfolgend finden sich Beispiele von Fällen, die entweder weitergeleitet wurden oder in denen Beschwerdeführer an die zuständigen Stellen verwiesen wurden.

<sup>55</sup>. In dieser Zahl sind auch einige Beschwerden gegen die Kommission enthalten, die für unzulässig erklärt wurden, weil vor Einreichung der Beschwerde beim Europäischen Bürgerbeauftragten keine angemessenen administrativen Schritte gegen das Organ unternommen worden waren.

### Schaubild 3.12: Weiterleitung von Beschwerden bzw. Verweisung von Beschwerdeführern an andere Organe und Einrichtungen



ANMERKUNG 1 In der Gesamtzahl enthalten sind 158 Beschwerden, die gegen Ende 2007 registriert und im Jahr 2008 bearbeitet wurden. Nicht enthalten sind 220 Beschwerden, die gegen Ende 2008 registriert wurden, bei denen am Jahresende aber noch keine Entscheidung über die Art der Maßnahme gefallen war.

ANMERKUNG 2 In einigen Fällen wurde dem Beschwerdeführer mehr als eine Empfehlung gegeben. Die Prozentanteile belaufen sich daher auf über 100 %.

#### Beschwerden, die das Europäische Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten mit einbezogen

Ein französischer Staatsbürger reichte aufgrund von Problemen mit seinem Rentenanspruch eine Beschwerde gegen eine regionale Krankenversicherungsanstalt in Frankreich ein. Der Europäische Bürgerbeauftragte nahm Verbindung mit seinem französischen Amtskollegen auf, um sich über dessen Zuständigkeit zu vergewissern. Anschließend setzte er sich mit dem Beschwerdeführer in Verbindung, der mit der Weiterleitung seiner Beschwerde an den französischen Bürgerbeauftragten einverstanden war. Dieser untersuchte die Beschwerde und erklärte, dass die Rentenzahlungen rückwirkend an den Beschwerdeführer überwiesen würden.

1617/2008/CHM ■

Der Europäische Bürgerbeauftragte erhielt Beschwerden von Bürgern in Bulgarien über dort ansässige Energieversorgungsunternehmen (Versorgung mit Zentralheizung und Warmwasser). Die Beschwerdeführer behaupteten, dass das Gemeinschaftsrecht im Bereich von Endenergieeffizienz und Energiedienstleistungen nicht ordnungsgemäß in nationales Recht umgesetzt worden sei. Der Bürgerbeauftragte empfahl ihnen, eine Vertragsverletzungsbeschwerde bei der Europäischen Kommission zu erwägen, und informierte die Kommission über die Angelegenheit.

Beim bulgarischen Bürgerbeauftragten waren Hunderte ähnlicher Beschwerden zu einer Bandbreite von Themen eingegangen — von Verstößen gegen das Verbraucherrecht bis hin zur Berechnungsmethode für Einzelrechnungen. Da die betreffenden Energieversorgungsunternehmen in seinen Zuständigkeitsbereich fielen, ging der bulgarische Bürgerbeauftragte den Beschwerden nach und legte einen Bericht mit Empfehlungen an die Regierung, die zuständigen Regierungsbehörden, die Lokalverwaltungen und die Versorgungsunternehmen vor. Anschließend informierte er den Europäischen Bürgerbeauftragten über die diesbezüglichen Entwicklungen, insbesondere über die Änderungen im bulgarischen Energieeffizienzgesetz.

2349/2008/VIK und ähnliche Beschwerdesachen ■

Ein spanischer Bürger beschwerte sich beim Europäischen Bürgerbeauftragten im Namen einer politischen Partei über eine angebliche Grundrechtsverletzung durch die spanischen National- und Regionalbehörden. Seinen Ausführungen zufolge versäumten es die spanischen Behörden, alle gebotenen Maßnahmen zu ergreifen, um Bürgern in

bestimmten spanischen Provinzen mit eigenständigen Regionalsprachen die Ausübung ihrer Rechte zu gewährleisten, vor allem im Hinblick auf den Gebrauch des Spanischen in Schulen und Hochschulen, und dafür zu sorgen, dass sich die Bürger nicht durch die Terrororganisation ETA bedroht fühlen. Der Europäische Bürgerbeauftragte leitete den Fall an seinen spanischen Amtskollegen weiter, der in der Lage war, die notwendigen Maßnahmen in Bezug auf die Vorwürfe einzuleiten.

Der Beschwerdeführer führte weiter an, die Europäische Kommission habe es versäumt, gegen die spanischen Behörden vorzugehen, um die Einhaltung dieser Rechte und Freiheiten zu gewährleisten. Da der Beschwerdeführer seine Vorwürfe nicht zuerst an die Kommission gerichtet hatte, riet ihm der Europäische Bürgerbeauftragte, dort Beschwerde einzulegen.

3009/2007/SMG ■

Ein in Ungarn lebender Beschwerdeführer legte beim Europäischen Bürgerbeauftragten folgende Beschwerde ein: Der Beschwerdeführer zahlt Unterhalt an seine frühere Ehefrau, die in Frankreich lebt. Er monierte, dass der gezahlte Unterhalt in Ungarn nicht von seinem steuerpflichtigen Einkommen absetzbar sei. Würde er in Frankreich leben, so der Beschwerdeführer, würde der Unterhalt angerechnet. Er war der Ansicht, die EU solle in dieser Sache tätig werden.

Der Bürgerbeauftragte gab die Beschwerde als Petition an das Europäische Parlament weiter. Der Petitionsausschuss leitete eine Untersuchung zu der Petition ein und bat die Europäische Kommission, eine Voruntersuchung zu den verschiedenen Aspekten des Problems durchzuführen.

2592/2007/LR ■

### **An die Europäische Kommission weitergeleitete Beschwerden**

Der Europäische Bürgerbeauftragte erhielt eine Beschwerde vom regionalen Bürgerbeauftragten in Andalusien hinsichtlich einer Ölpest, die durch die Kollision zweier Schiffe vor der Küste von Cadiz in der Nähe von Gibraltar verursacht worden war. Der Beschwerdeführer gab an, die Ölpest habe gravierende Auswirkungen auf das umliegende Gebiet, die zuständigen Behörden hätten jedoch geeignete Maßnahmen vermissen lassen. Sein konkreter Punkt war, dass durch diese Situation das Gemeinschaftsrecht in Bezug auf die Haftung für Umweltschäden verletzt worden sei.

Da es sich um einen potenziellen Verstoß gegen das Gemeinschaftsrecht durch einen Mitgliedstaat handelte, leitete der Bürgerbeauftragte den Fall an die Kommission weiter. Die Kommission teilte dem Europäischen Bürgerbeauftragten mit, sie habe ein Schreiben an den andalusischen Bürgerbeauftragten gesandt und ihm erklärt, dass die maßgebliche Richtlinie von den Behörden in Gibraltar noch nicht in nationales Recht umgesetzt worden sei und dass sie diesen Aspekt der Beschwerde auf dem Weg eines Vertragsverletzungsverfahrens verfolgen werde. Mit Blick auf das eigentliche Problem erklärte die Kommission, sie habe die Behörden im Vereinigten Königreich gebeten, nähere Informationen über Art des transportierten Gutes zu liefern und anzugeben, ob die britischen Behörden ihren im Gemeinschaftsrecht festgeschriebenen Verpflichtungen nachgekommen seien. Sie verpflichtete sich ferner, den andalusischen Bürgerbeauftragten über alle weiteren Entwicklungen der Untersuchung auf dem Laufenden zu halten.

2017/2008/JMA ■

Zwei EU-Bürger beschwerten sich beim Europäischen Bürgerbeauftragten darüber, dass von ihren Ehefrauen Visa für die Einreise in einen anderen Mitgliedstaat gefordert wurden. Im ersten Fall wurde von einer mit einem Rumänen verheirateten Nigerianerin ein Visum für die Einreise in das Vereinigte Königreich verlangt. Im zweiten Fall betraf das

verlangte Visum eine mit einem Briten verheiratete Thailänderin für die Einreise nach Spanien. Beide Beschwerdesachen betrafen potenzielle Verstöße gegen das für EU-Bürger und ihre Familienangehörigen geltende Gemeinschaftsrecht auf Reisefreiheit und freie Wohnungswahl im Hoheitsgebiet der Mitgliedstaaten. Der Bürgerbeauftragte leitete beide Fälle an die Kommission weiter.

Die Kommission gab zu beiden Fällen hilfreiche Erklärungen, vor allem zur zweiten Beschwerdesache, zu der sie angab, dass Spanien die maßgebliche Richtlinie möglicherweise fehlerhaft in nationales Recht umgesetzt habe. Sie teilte dem Beschwerdeführer mit, die Einzelheiten seines Falles würden bei der Untersuchung zur Übereinstimmung der einzelstaatlichen Rechtsvorschriften mit der Richtlinie berücksichtigt. Überdies empfahl sie dem Beschwerdeführer, seine Beschwerde der SOLVIT-Stelle im Vereinigten Königreich vorzulegen oder eine förmliche Beschwerde bei der Kommission einzureichen, falls die Angelegenheit keiner Lösung zugeführt werde.

2709/2008/EC und 2733/2008/EC ■

### **An SOLVIT weitergeleitete Beschwerde**

Eine Bürgerin beschwerte sich beim Europäischen Bürgerbeauftragten darüber, dass sich die Kommission für den öffentlichen Dienst in Zypern bei der Berechnung ihrer Altersrente geweigert habe, ihre Arbeitsjahre im Vereinigten Königreich zu berücksichtigen, da Zypern zur Zeit ihrer dortigen Beschäftigung noch kein Mitglied der Europäischen Union war. Die Beschwerdeführerin fühlte sich diskriminiert, da sie länger als andere Beschäftigte im öffentlichen Dienst arbeiten müsse, um die volle Rente zu erhalten.

Die Beschwerde wurde an SOLVIT weitergeleitet, das mit dem Ministerium für Beschäftigung und Soziales in Zypern in Kontakt trat. Dem Ministerium zufolge sollte die Anerkennung der Arbeitsjahre der Beschwerdeführerin im Vereinigten Königreich kein Problem darstellen. Da die Beschwerdeführerin beim anschließenden Kontakt mit SOLVIT jedoch klarstellte, dass sich ihre Beschwerde gegen die Kommission für den öffentlichen Dienst über die Nichtanerkennung ihrer Arbeitsjahre im Vereinigten Königreich auf das Thema Beförderung bezog und dass der Fall von den nationalen Gerichten verhandelt werde, teilte das SOLVIT-Büro ihr mit, dass ihre spezielle Beschwerde nicht weiterverfolgt werden könne.

796/2008/TIS ■

# Beziehungen zu Einrichtungen, Bürgerbeauftragten und anderen Interessenträgern



**D**ER Europäische Bürgerbeauftragte verwendet sehr viel Zeit darauf, der Öffentlichkeit seine Arbeit zur Bekämpfung von Missständen in der Verwaltungstätigkeit und zur Förderung von Transparenz und einer guten Verwaltungspraxis nahezubringen. Dieses Kapitel gibt einen Überblick über die Bestrebungen des Bürgerbeauftragten zum Aufbau von Beziehungen zu den Organen und Einrichtungen der EU, zu anderen Bürgerbeauftragten und zu weiteren maßgeblichen Interessenträgern.

## 4.1 Beziehungen zu den Organen und Einrichtungen der EU

Konstruktive Beziehungen zu den Organen und Einrichtungen der EU sind für den Europäischen Bürgerbeauftragten von immenser Bedeutung, um zur Erzielung bestmöglicher Ergebnisse für

**Konstruktive Beziehungen zu den Organen und Einrichtungen der EU sind für den Europäischen Bürgerbeauftragten von immenser Bedeutung, um zur Erzielung bestmöglicher Ergebnisse für Beschwerdeführer beizutragen.**

Beschwerdeführer beizutragen. Der Bürgerbeauftragte trifft regelmäßig mit Mitgliedern und Beamten der Einrichtungen zusammen, um zu erörtern, wie die Qualität der Verwaltungstätigkeit der EU verbessert werden kann. Seine Aktivitäten in diesem Bereich werden im Folgenden näher ausgeführt.

### ■ Europäisches Parlament

Der Bürgerbeauftragte wird vom Europäischen Parlament gewählt und berichtet diesem, vor allem durch Vorlage seines Jahresberichts, aber auch in Form von Sonderberichten. Der Bürgerbeauftragte unterhält hervorragende Arbeitsbeziehungen zum Petitionsausschuss des Parlaments, der für die Beziehungen zum Bürgerbeauftragten zuständig ist und einen Bericht über dessen Jahresbericht erstellt. Auf Ersuchen des Ausschusses war der Bürgerbeauftragte im Jahr 2008 in allen Sitzungen des Ausschusses durch einen seiner Mitarbeiter vertreten.



**Das Europäische Parlament wählt den Bürgerbeauftragten und dieser erstattet ihm Bericht, insbesondere über seinen Jahresbericht. Hier überreicht der Bürgerbeauftragte seinen Jahresbericht 2007 an Hans-Gert PÖTTERING, den Präsidenten des Europäischen Parlaments (Straßburg, 12. März 2008).**

Am 12. März 2008 legte der Bürgerbeauftragte dem Präsidenten des Europäischen Parlaments, Herrn Hans-Gert PÖTTERING, MDEP, seinen Jahresbericht für 2007 vor. Am Folgetag präsentierte er ihn dem Vorsitzenden des Petitionsausschusses, Herrn Marcin LIBICKI, MDEP, und am 19. Mai hatte er Gelegenheit, ihn dem Ausschuss selbst vorzulegen. Frau Dushana ZDRAVKOVA, MDEP, erstellte den Bericht des Ausschusses über die Tätigkeit des Bürgerbeauftragten. Auf der Plenarsitzung am 23. Oktober nahm das Parlament mit 465 zu 1 Stimme eine Entschließung auf der Grundlage ihres Berichts an. In seiner Entschließung erklärte das Parlament seine Zufriedenheit mit der Arbeit des Bürgerbeauftragten, mit seiner konstruktiven Zusammenarbeit mit den Einrichtungen und mit seinem Profil in der Öffentlichkeit.

In Bezug auf die Beziehungen des Bürgerbeauftragten zum Parlament im Jahr 2008 war auch die Überarbeitung des Statuts des Europäischen Bürgerbeauftragten von Bedeutung. Ende 2007 erwog der Ausschuss des Parlaments für konstitutionelle Fragen einen Berichtsentwurf über die vorgeschlagenen Änderungen am Statut (Berichterstatterin Frau Anneli JÄÄTTEENMÄKI, MDEP). Am 24. Januar 2008 legte Herr DIAMANDOUROS seine Vorschläge zur Überarbeitung des Statuts ein zweites Mal vor und am 10. März wurde Frau JÄÄTTEENMÄKIS Bericht vom Ausschuss mit 19 zu 0 Stimmen angenommen. Wie in Kapitel 2 dieses Jahresberichts dargelegt, nahm das Parlament (mit 576 zu 8 Stimmen) am 18. Juni einen Beschluss<sup>1</sup> zur Überarbeitung des Statuts an. Die überarbeitete Fassung des Statuts trat am 31. Juli 2008 in Kraft.

Die laufenden Arbeiten zur Neufassung der Verordnung Nr. 1049/2001 über den Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten<sup>2</sup> befassten sich auch mit der interinstitutionellen Agenda des Bürgerbeauftragten für 2008. Die Ansichten des Bürgerbeauftragten zum Vorschlag der Kommission zur Überarbeitung dieser Verordnung wurden dem Ausschuss des Parlaments für bürgerliche Freiheiten, Justiz und Inneres bei einer Sitzung in Brüssel am 2. Juni und erneut bei einem vom finnischen Parlament und vom finnischen Justizministerium am 11. Dezember in Brüssel veranstalteten Seminar vorgelegt. Der Bürgerbeauftragte forderte das Europäische Parlament auf, seine Rolle als Mitgesetzgeber bei dieser Verordnung zu nutzen, um den Bürgern den breitestmöglichen Zugang zu Dokumenten zu sichern. Im Rahmen seines Beitrags zur Debatte über dieses Thema führte der Bürgerbeauftragte eine vergleichende Studie über die Gesetze und die Praxis in den Mitgliedstaaten in Bezug auf den Zugang der Öffentlichkeit zu Informationen in Datenbanken durch. Aus dieser Studie bezog er Anregungen für konkrete Vorschläge in Bezug auf die Neufassung der Bestimmungen zum Zugang zu Dokumenten.

## ■ Rat der Europäischen Union

Die Überarbeitung des Ombudsmann-Statuts stand bei den meisten Zusammenkünften von Herrn DIAMANDOUROS mit Vertretern der Mitgliedstaaten im Rat im ersten Halbjahr 2008 weit oben auf der Tagesordnung. Am 16. Mai hielt der Bürgerbeauftragte einen Vortrag vor der Rats-Gruppe für allgemeine Angelegenheiten, um den Zweck der Überarbeitung des Status zu erläutern und Fragen von Delegationen der Mitgliedstaaten zu beantworten. Der Rat signalisierte auf der Plenarsitzung des Parlaments am 18. Juni seine Billigung des überarbeiteten Status in einer Erklärung von Herrn Janez LENARČIČ, dem amtierenden Präsidenten des Rates.

1. Beschluss 2008/587/EG des Europäischen Parlaments vom 18. Juni 2008 zur Änderung des Beschlusses 94/262/EGKS, EG, Euratom über die Regelungen und allgemeinen Bedingungen für die Ausübung der Aufgaben des Bürgerbeauftragten; ABl. 2008 L 189, S. 25.

2. Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 30. Mai 2001 über den Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten des Europäischen Parlaments, des Rates und der Kommission, ABl. 2001 L 145, S. 43.

## ■ Europäische Kommission

Die Europäische Kommission ist die Einrichtung, auf die der größte Anteil der durch den Bürgerbeauftragten durchgeführten Untersuchungen entfällt. Regelmäßige Zusammenkünfte mit Kommissaren und leitenden Mitarbeitern sind daher wichtig, um konstruktive Arbeitsbeziehungen und zufriedenstellende Reaktionen auf die Untersuchungen des Bürgerbeauftragten zu gewährleisten. Im Jahr 2008 traf sich Herr DIAMANDOUROS mit dem

**Die Europäische Kommission ist die Einrichtung, auf die der größte Anteil der durch den Bürgerbeauftragten durchgeführten Untersuchungen entfällt.**

Kommissionspräsidenten José Manuel BARROSO, mit der für institutionelle Beziehungen und Kommunikation zuständigen Kommissionsvizepräsidentin Frau Margot WALLSTRÖM, mit dem Kommissar für Wissenschaft und Forschung, Herrn Janez POTOČNIK, sowie mit dem Kommissar für Beschäftigung, Soziales und Chancengleichheit, Herrn Vladimír ŠPIDLA.

Kommissionspräsidenten José Manuel BARROSO, mit der für institutionelle Beziehungen und Kommunikation zuständigen Kommissionsvizepräsidentin Frau Margot WALLSTRÖM, mit dem Kommissar für Wissenschaft und Forschung, Herrn Janez POTOČNIK, sowie mit dem Kommissar für Beschäftigung, Soziales und Chancengleichheit, Herrn Vladimír ŠPIDLA.

Im Hinblick auf die Gewährleistung optimaler Dienstleistungen für Beschwerdeführer arbeitet der Bürgerbeauftragte eng mit anderen Rechtsbehelfsverfahren zusammen, darunter auch solche, die von der Kommission koordiniert werden. Am 20. November präsentierte Herr DIAMANDOUROS seine Arbeit bei einem Workshop in Luxemburg vor dem SOLVIT-Netz. SOLVIT ist ein von der Kommission eingerichtetes Netz, das Menschen helfen soll, die bei dem Versuch, ihre Rechte auf dem Binnenmarkt der Union auszuüben, auf Hindernisse stoßen. Beide Seiten vertraten die Ansicht, dass mehr getan werden müsse, um die Wegweiser zu verbessern, damit Beschwerdeführer gleich auf das am besten geeignete Rechtsbehelfsverfahren zugreifen. In diesem Zusammenhang wies der Bürgerbeauftragte auf den interaktiven Leitfaden hin, der von seinem Büro im Rahmen der neuen Website der Einrichtung entwickelt wird.

## ■ Europäische Investitionsbank (EIB)

Viel Zeit widmete der Bürgerbeauftragte im Jahr 2008 der Entwicklung von Beziehungen zur EIB, indem er mit dem Präsidenten, Herrn Philippe MAYSTADT, mit dem Vizepräsidenten, Herrn Plutarchos SAKELLARIS, sowie mit anderen Führungskräften zusammentraf. Wechselseitige Personalaus-tauschbesuche fanden ebenfalls statt, die sich für die Mitglieder beider Einrichtungen als äußerst informativ erwiesen.

Von besonderer Bedeutung war im Berichtsjahr die Unterzeichnung einer Absichtserklärung<sup>3</sup> durch den Bürgerbeauftragten und den EIB-Präsidenten am 9. Juli. Zweck der Vereinbarung ist ein verbesserter Schutz von Interessenträgern vor möglichen Missständen in der Verwaltungstätigkeit im Hinblick auf die Tätigkeit der EIB. Sie sieht vor, dass der Schutz von Interessenträgern auf Personen ausgeweitet wird, die nicht EU-Bürger und nicht in der EU ansässig sind und keinen eingetragenen Sitz in der EU haben. Darüber hinaus kann ein Beschwerdeführer im Falle mutmaßlicher Missstände in der Verwaltungstätigkeit von einem wirksamen internen Beschwerdeverfahren der EIB Gebrauch machen, bevor er sich an den Bürgerbeauftragten wendet. Dieses Verfahren wird durch die von der Bank eingeführte Politik zum Beschwerdeverfahren definiert, zu der es 2009 eine öffentliche Konsultation geben wird<sup>4</sup>.

3. Absichtserklärung zwischen dem Europäischen Bürgerbeauftragten und der Europäischen Investitionsbank betreffend Informationen über die Grundsätze, Standards und Verfahren der Bank sowie die Abwicklung von Beschwerden einschließlich Beschwerden von Nicht-EU-Bürgern und von außerhalb der Europäischen Union ansässigen Personen; ABl. 2008 C 244, S. 1.

4. Informationen über die Politik der EIB zum Beschwerdeverfahren sind erhältlich unter: <http://www.eib.org>

## ■ Europäisches Amt für Personalauswahl (EpsO)

Angesichts seiner zentralen Rolle in Bezug auf die Aktivitäten der EU zur Einstellung von Personal und daher auf die Beziehungen zu europäischen Bürgern entfällt ein verhältnismäßig

**Angesichts seiner zentralen Rolle in Bezug auf die Aktivitäten der EU zur Einstellung von Personal und daher auf die Beziehungen zu europäischen Bürgern entfällt ein verhältnismäßig hoher Anteil der vom Bürgerbeauftragten durchgeführten Untersuchungen auf das EPSO.**

hoher Anteil der vom Bürgerbeauftragten durchgeführten Untersuchungen auf das EPSO. Um in diesem Bereich den höchsten Dienstleistungsstandard für die Bürger zu gewährleisten, haben sich der Bürgerbeauftragte und seine Mitarbeiter 2008 mehrmals mit dem Direktor des EPSO, Herrn David BEARFIELD und dessen Team getroffen. Herr DIAMANDOUROS hielt am 15. April vor EPSO-

Mitarbeitern einen Vortrag über seine Arbeit. Es folgte ein lebhafter Meinungs austausch über die optimale Reaktion auf Beschwerden. Herr BEARFIELD nutzte diese Gelegenheit auch zur Erläuterung der Pläne des EPSO zur Modernisierung der Einstellungsverfahren der EU im Rahmen der Reform der Auswahlverfahren (*EPSO Development Programme*). Dieses Programm präsentierte er nochmals am 9. Oktober, als er mit einer Delegation von EPSO-Mitarbeitern die Außenstelle des Bürgerbeauftragten in Brüssel besuchte, um mit dem Bürgerbeauftragten, dem Generalsekretär, dem Leiter der Rechtsabteilung und den Leitern der Rechtsreferate zusammenzutreffen. Zweck der Zusammenkunft war, dass sich beide Seiten besser mit der Arbeit der anderen vertraut machten. Der Bürgerbeauftragte und Herr BEARFIELD trafen sich noch einmal am 17. Dezember.



**Der Bürgerbeauftragte trifft regelmäßig mit Kollegen anderer EU-Einrichtungen zusammen, um Erfahrungen und bewährte Verfahren auszutauschen. Dieses Foto zeigt ihn bei einem Gespräch mit dem Europäischen Datenschutzbeauftragten (EDPS), Peter HUSTINX, und dessen Stellvertreter Joaquín BAYO DELGADO. Am 17. Dezember 2007 gab er bei einer Veranstaltung zum fünfjährigen Bestehen des Amtes des EDPS und zum Ausscheiden von Herrn BAYO DELGADO einen Überblick über seine Beziehungen zum EDPS.**

## ■ Agenturen der EU

Der Generalsekretär des Bürgerbeauftragten, Herr Ian HARDEN, nahm am 24. Oktober an der Zusammenkunft der Leiter der Agenturen in Lissabon teil. Auf dieser Sitzung verständigten sich alle Agenturen darauf, den Europäischen Kodex für gute Verwaltungspraxis anzunehmen und sich zu überlegen, wie dieser intern am besten bekannt zu machen sei. Der Bürgerbeauftragte begrüßte diese Entwicklung erfreut, da sie den Bürgern mehr Klarheit darüber verschaffen sollte, was diese erwarten können, wenn sie sich an die Agenturen wenden. Der Kodex sollte auch als Leitfaden für die Agenturmitarbeiter dienen, die für die Beziehungen zur Öffentlichkeit zuständig sind.

## ■ Sonstige Organe und Einrichtungen der EU

Der Bürgerbeauftragte hielt 2008 auch eine Reihe weiterer Zusammenkünfte mit Vertretern von Organen und Einrichtungen der EU ab. Am 24. Januar traf er sich mit den Vorsitzenden der Personalvertretungen der EU-Einrichtungen, um seine Rolle bei der Steigerung der Qualität der

EU-Verwaltung zu erläutern. Am 5. September nahm er an einem vom Direktor der Agentur der Europäischen Union für Grundrechte, Herrn Morten KJAERUM, in Wien veranstalteten Workshop teil. Am 20. und 21. November hielt sich der Bürgerbeauftragte in Luxemburg auf, um den Präsidenten des Europäischen Gerichtshofs, Herrn Vassilios SKOURIS, den Präsidenten des Gerichts erster Instanz, Herrn Marc JAEGER, sowie den Präsidenten des Gerichts für den öffentlichen Dienst, Herrn Paul J. MAHONEY zu treffen. Am 17. Dezember schließlich gab der Bürgerbeauftragte auf einem vom Europäischen Datenschutzbeauftragten (EDPS), Herrn Peter HUSTINX, in Brüssel veranstalteten Seminar einen Überblick über die Beziehungen seiner Einrichtung zum EDPS. Das Seminar fand anlässlich des fünfjährigen Bestehens des EDPS und des Ausscheidens des Stellvertretenden Datenschutzbeauftragten, Herrn Joaquín BAYO DELGADO, statt.

## 4.2 Beziehungen zu Bürgerbeauftragten und ähnlichen Einrichtungen

Der Europäische Bürgerbeauftragte arbeitet eng mit seinen Amtskollegen auf nationaler, regionaler und lokaler Ebene zusammen, um die zügige und effektive Bearbeitung von Bürgerbeschwerden sicherzustellen. Diese Zusammenarbeit ist auch für

**Der Europäische Bürgerbeauftragte arbeitet eng mit seinen Amtskollegen auf nationaler, regionaler und lokaler Ebene zusammen, um die zügige und effektive Bearbeitung von Bürgerbeschwerden sicherzustellen.**

den Austausch von Informationen über EU-Recht, für die Verfolgung wesentlicher Entwicklungen auf dem Arbeitsgebiet der Bürgerbeauftragten und für die Weitergabe von vorbildlichen Verfahren von größter Bedeutung. Diese Zusammenarbeit erfolgt

im Wesentlichen im Rahmen des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten, obwohl der Europäische Bürgerbeauftragte auch an Konferenzen, Seminaren und Zusammenkünften außerhalb des Netzes teilnimmt.

### ■ Das Europäische Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten

Das Europäische Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten besteht derzeit aus etwa 90 Einrichtungen in 31 Ländern. Innerhalb der Union deckt es die nationale und die regionale Ebene ab,

**Das Verbindungsnetz dient als wirksamer Mechanismus für die Zusammenarbeit bei der Bearbeitung von Fällen.**

während es auf nationaler Ebene auch die Bewerberländer sowie Norwegen und Island umfasst. Das Verbindungsnetz dient als wirksamer Mechanismus für die Zusammenarbeit bei der Bearbeitung von Fällen. Gleichermaßen aktiv ist es in Bezug auf den Austausch von Erfahrungen und vorbildlichen Verfahren – Ziele, die es über Seminare und Zusammenkünfte, einen regelmäßigen erscheinenden Nachrichtenbrief, ein elektronisches Diskussionsforum und einen täglichen elektronischen Nachrichtendienst zu erreichen sucht. Diesbezüglich war 2008 eine vergleichende Studie über die Gesetze und die Praxis in den Mitgliedstaaten in Bezug auf den Zugang der Öffentlichkeit zu Informationen in Datenbanken durch den Europäischen Bürgerbeauftragten von besonderer Bedeutung. Der Bürgerbeauftragte nahm Kontakt zu seinen Kollegen im Verbindungsnetz auf, um sich über vorbildliche Verfahren auf nationaler Ebene zu informieren, die auf die Gewährleistung größtmöglichen Zugangs der Öffentlichkeit zu Datenbanken abzielten. Aus den Ergebnissen dieser Studie bezog er Anregungen für konkrete Vorschläge in Bezug auf die Neufassung der Bestimmungen der EU zum Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten.

Die im Verbindungsnetz vertretenen Bürgerbeauftragten nahmen auf dem sechsten Seminar der nationalen Bürgerbeauftragten, das im Oktober 2007 in Straßburg stattfand, eine Erklärung an. Zweck dieser Erklärung ist die bessere Bekanntmachung der EU-Dimension der Arbeit der Bürgerbeauftragten und eine klarere Darstellung der Dienstleistungen, die sie den Menschen bieten, wenn sie sich in einer Angelegenheit beschweren, die in den Geltungsbereich der EU-Rechtsvorschriften fällt. Im Jahr 2008 setzte sich der Europäische Bürgerbeauftragte durch seine Veröffentlichungen und Vorträge engagiert dafür ein, die Erklärung verstärkt ins Bewusstsein zu rücken, und machte

sie außerdem auf seiner Website in 23 Sprachen verfügbar. Besondere Aufmerksamkeit lenkte Herr DIAMANDOUROS bei seinen von seinen Amtskollegen koordinierten Informationsbesuchen in den Mitgliedstaaten auf die Erklärung.

### Zusammenarbeit bei Beschwerdesachen

Viele Beschwerdeführer wenden sich an den Europäischen Bürgerbeauftragten, wenn sie Probleme mit der nationalen, regionalen oder lokalen Verwaltung haben. In vielen Fällen kann ein Bürgerbeauftragter im betroffenen Land wirkungsvoll Abhilfe schaffen. Wenn möglich, leitet der Europäische Bürgerbeauftragte Fälle direkt an nationale und regionale Bürgerbeauftragte weiter oder gibt dem Beschwerdeführer entsprechende Hinweise. Weitere Angaben zur dieser Zusammenarbeit erfolgen am Ende von Kapitel 3.

**Viele Beschwerdeführer wenden sich an den Europäischen Bürgerbeauftragten, wenn sie Probleme mit der nationalen, regionalen oder lokalen Verwaltung haben. In vielen Fällen kann ein Bürgerbeauftragter im betroffenen Land wirkungsvoll Abhilfe schaffen.**

Die nationalen und regionalen Bürgerbeauftragten können den Europäischen Bürgerbeauftragten um schriftliche Antworten auf Anfragen zu EU-Recht und dessen Auslegung ersuchen, einschließlich Anfragen, die sich bei ihrer Bearbeitung konkreter Fälle ergeben. Der Europäische Bürgerbeauftragte beantwortet die Fragen entweder selbst oder leitet sie gegebenenfalls an andere Organe oder Einrichtungen der EU weiter. Im Jahr 2008 gingen acht neue Anfragen ein (fünf von nationalen und drei von regionalen Bürgerbeauftragten). Dies stellt im Vergleich zu den Vorjahren eine deutliche Steigerung dar und spiegelt das zunehmende Bewusstsein für das Anfrageverfahren wider, das aus der Veröffentlichung der erwähnten Erklärung resultiert. Diese Anfragen betrafen Themen von der Auslegung der EU-Regelungen für Ausgleichsleistungen für Fluggäste in den Niederlanden bis zur Auslegung von EU-Regelungen zum öffentlichen Verkehr durch die spanischen Behörden.

Die nationalen und regionalen Bürgerbeauftragten können den Europäischen Bürgerbeauftragten um schriftliche Antworten auf Anfragen zu EU-Recht und dessen Auslegung ersuchen, einschließlich Anfragen, die sich bei ihrer Bearbeitung konkreter Fälle ergeben. Der Europäische Bürgerbeauftragte beantwortet die Fragen entweder selbst oder leitet sie gegebenenfalls an andere Organe oder Einrichtungen der EU weiter. Im Jahr 2008 gingen acht neue Anfragen ein (fünf von nationalen und drei von regionalen Bürgerbeauftragten). Dies stellt im Vergleich zu den Vorjahren eine deutliche Steigerung dar und spiegelt das zunehmende Bewusstsein für das Anfrageverfahren wider, das aus der Veröffentlichung der erwähnten Erklärung resultiert. Diese Anfragen betrafen Themen von der Auslegung der EU-Regelungen für Ausgleichsleistungen für Fluggäste in den Niederlanden bis zur Auslegung von EU-Regelungen zum öffentlichen Verkehr durch die spanischen Behörden.

### Seminare

Im jährlichen Wechsel werden vom Europäischen Bürgerbeauftragten und einem nationalen oder regionalen Bürgerbeauftragten gemeinsam Seminare für nationale beziehungsweise für regionale Bürgerbeauftragte veranstaltet.

**Das Sechste Seminar der regionalen Bürgerbeauftragten der EU-Mitgliedstaaten fand vom 2. bis 4. November in Berlin statt. An dieser Veranstaltung nahmen über 90 Personen teil. Thema des Seminars war „Zum Schutz der Schwächsten in der Gesellschaft: Die Rolle von Beschwerden und Petitionen“.**



© Abgeordnetenhaus von Berlin

Das sechste Seminar der regionalen Ombudsleute von EU-Mitgliedstaaten fand vom 2. bis 4. November in Berlin statt. Es wurde vom Vorsitzenden des Petitionsausschusses des regionalen Abgeordnetenhauses von Berlin, Herrn Ralf HILLENBERG, und vom Europäischen Bürgerbeauftragten mit Unterstützung der Europäischen Akademie Berlin veranstaltet. Rund 90 Teilnehmer aus jedem der sechs Länder, die auf regionaler Ebene Bürgerbeauftragte haben (nämlich Belgien, Deutschland, Spanien, Italien, Österreich und das Vereinigte Königreich<sup>5</sup>) besuchten die Veran-

5. Die Länder sind in der protokollarischen Reihenfolge der EU-Mitgliedstaaten aufgeführt, das heißt alphabetisch auf der Grundlage des jeweiligen Landesnamens in der Landessprache. Diese Reihenfolge wird in dieser Veröffentlichung durchgängig verwendet.

staltung. Thema des Seminars war „Zum Schutz der Schwächsten in der Gesellschaft: Die Rolle von Beschwerden und Petitionen“. Die Hauptansprache über „*The role of ombudsmen in national and European legal protection*“ („Die Rolle von Bürgerbeauftragten im nationalen und europäischen Rechtsschutz“) wurde vom ehemaligen Präsidenten des Bundesgerichtshofs und jetzigen deutschen Ombudsmann für Versicherungen, Herrn Günter HIRSCH, gehalten. Es folgten Sitzungen mit folgenden Inhalten: die Unabhängigkeit von Bürgerbeauftragten und Petitionsausschüssen, Möglichkeiten zur effektiven Arbeit für die Bürger und Beschwerden zu den Themen Gesundheitswesen, ältere Menschen, soziale Angelegenheiten und Migration. Die Diskussionen auf dem Seminar waren lebhaft und informativ und das eingegangene Feedback bestätigte, dass die Bürgerbeauftragten die Themenwahl für ihre tägliche Arbeit als ausgesprochen relevant erachteten.

Ein weiteres Seminar des Verbindungsnetzes, das 2008 stattfand, war das sechste Seminar der Verbindungsbeauftragten vom 1. bis 3. Juni in Straßburg. Verbindungsbeauftragte fungieren innerhalb der Einrichtungen der nationalen Bürgerbeauftragten als erste Ansprechpartner für das Verbindungsnetz. Auf ihrem sechsten Seminar wurde über ein Spektrum von Themen diskutiert, unter anderem über die Freiheit der Meinungsäußerung, den Zugang zu Informationen und Dokumenten, die Förderung einer guten Verwaltungspraxis und die wirksame Bearbeitung von Beschwerden. Paul J. MAHONEY, der Präsident des EU-Gerichts für den öffentlichen Dienst, hielt an Tag 1 die Hauptansprache unter dem Titel „*The EU Charter of Fundamental Rights and freedom of expression of officials*“ („Die EU-Grundrechtecharta und die freie Meinungsäußerung von Beamten“). Es folgte ein Vortrag zum Entwurf eines Übereinkommens des Europarates über den Zugang zu amtlichen Dokumenten von Richterin Helena JÄDERBLOM, Vorsitzende der Sachverständigengruppe zum Zugang zu Dokumenten und leitende Richterin am obersten schwedischen Verwaltungsgericht. Das Seminar schloss mit einer Sitzung unter dem Titel „*Ensuring the application of EU law*“ („Sicherstellung der Anwendung von EU-Recht“), auf der Herr Alain LAMASSOURE, Mitglied des Europäischen Parlaments und ehemaliger französischer Minister für europäische Angelegenheiten, die Hauptansprache hielt. Insgesamt besuchten 30 Teilnehmer aus 28 europäischen Ländern das Seminar.

### **Bürgerbeauftragte in Europa — Nachrichtenbrief**

In der Publikation *Bürgerbeauftragte in Europa — Nachrichtenbrief* wird über die Arbeit der Mitglieder des europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten und der Mitglieder der Region Europa des Internationalen Ombudsmann-Instituts (IOI) berichtet. Der Nachrichtenbrief wird in englischer, französischer, deutscher, italienischer und spanischer Sprache aufgelegt und an mehr als 400 Einrichtungen auf europäischer, nationaler, regionaler und lokaler Ebene verschickt. Er wird vom Europäischen Bürgerbeauftragten zweimal jährlich veröffentlicht, jeweils im April und Oktober. Die beiden Ausgaben von 2008 deckten ein große Bandbreite von Themen ab, darunter Artikel über Rassendiskriminierung, Hindernisse für die Freizügigkeit von Personen, Migrations-



**Das Sechste Seminar der Verbindungsbeauftragten im Europäischen Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten fand vom 1. bis 3. Juni in Straßburg statt. Die Seminarteilnehmer diskutierten über ein Spektrum von Themen wie die Freiheit der Meinungsäußerung, den Zugang zu Informationen und Dokumenten, die Förderung einer guten Verwaltungspraxis und die wirksame Bearbeitung von Beschwerden.**

und Asylfragen, europäisches Umweltrecht, die Rolle von Bürgerbeauftragten bei der Aufsicht über Haftanstalten, die Rechte von Menschen mit Behinderungen, die Rechte von Kindern und das Demonstrationsrecht. Ein gemeinsames Thema, das sich durch viele dieser Artikel zog, ist die Rolle der Bürgerbeauftragten bei der Gewährleistung der vollständigen Umsetzung von EU-Recht.

### Elektronische Kommunikationsmittel

Das Internet-Forum des Bürgerbeauftragten für Diskussionen und die gemeinsame Nutzung von Dokumenten für Bürgerbeauftragte und ihre Mitarbeiter in Europa hat sich als ausgesprochen nützliches Instrument für das Verbindungsnetz erwiesen. Mehr als 230 Personen haben Zugriff auf das Forum, das Möglichkeiten für die tägliche Zusammenarbeit zwischen den Einrichtungen bietet.

Der beliebteste Teil des Diskussionsforums sind die *Ombudsman Daily News*, die an jedem Werktag veröffentlicht werden und Meldungen aus den Ombudseinrichtungen sowie Nachrichten aus der Europäischen Union enthalten. Fast alle nationalen und regionalen Ombudseinrichtungen in Europa sind regelmäßige Leser der *Daily News*, für die sie auch Beiträge verfassen.

Auch im Jahr 2008 bot das Diskussionsforum den Ombudseinrichtungen ausgezeichnete Möglichkeiten für den Informationsaustausch durch die Einsendung von Fragen und Antworten. Auf diese Weise wurden mehrere wichtige Diskussionen angestoßen, die so unterschiedliche Themen wie Streikrecht, Versammlungsfreiheit, Aufsichtsverfahren für die Polizei, Euthanasie, Offenlegung medizinischer Daten, das Problem der Obdachlosigkeit, Zugang zu medizinischer Versorgung für Asylbewerber, Zugang zur Beschäftigung im öffentlichen Sektor und die Einsendung von Beschwerden per E-Mail zum Gegenstand hatten.

Das Diskussionsforum beinhaltet unter anderem eine amtliche Liste der nationalen und regionalen Bürgerbeauftragten in den Mitgliedstaaten der EU sowie in Norwegen, Island und den Bewerberländern. Diese Liste wird aktualisiert, sobald sich die Kontaktangaben für das Büro eines Bürgerbeauftragten ändern; sie ist somit eine unverzichtbare Informationsquelle für die Bürgerbeauftragten in Europa.

## ■ Zusammenkünfte von Bürgerbeauftragten

Im Berichtsjahr gingen die Bemühungen des Bürgerbeauftragten um Zusammenarbeit mit seinen Amtskollegen über die Aktivitäten des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten hinaus. Im Hinblick auf die Förderung des Ombudswesens und den Austausch vorbildlicher Verfahren nahmen Herr DIAMANDOUROS und seine Mitarbeiter an Veranstaltungen nationaler und regionaler Bürgerbeauftragter in ganz Europa teil, unter anderem in Belgien, Bulgarien, Estland, Frankreich, Irland und Italien. Diese Veranstaltungen bezogen sich auf Themen, die vom Zugang zu Dokumenten bis zur Einrichtung von Verbindungsnetzen der Bürgerbeauftragten reichten. Der Europäische Bürgerbeauftragte und seine Mitarbeiter trafen 2008 auch mit einer Vielzahl von Bürgerbeauftragten und Vertretern von Ombudseinrichtungen aus der EU und darüber hinaus zusammen.

## 4.3 Beziehungen zu anderen Interessengruppen

Der Europäische Bürgerbeauftragte setzt sich dafür ein, sicherzustellen, dass jede Person oder Organisation, die ein Problem mit den Organen und Einrichtungen der EU hat, ihr Recht kennt, eine

**Der Europäische Bürgerbeauftragte setzt sich dafür ein, sicherzustellen, dass jede Person oder Organisation, die ein Problem mit den Organen und Einrichtungen der EU hat, ihr Recht kennt, eine Beschwerde über Missstände in der Verwaltung an ihn richten zu können.**

Beschwerde über Missstände in der Verwaltung an ihn richten zu können. Sensibilisierungsinitiativen wurden 2008 weiter verstärkt. Der Bürgerbeauftragte und seine Mitarbeiter hielten rund 135 Vorträge. Darüber hinaus wurde bei der Außenstelle des Bürgerbeauftragten in Brüssel ein neues Referat eingerichtet, das Referat Medien, Unternehmen und Zivilgesellschaft. Auf

diese Weise sollen Kontakte zu Bürgern, NRO, Verbänden und Unternehmen hergestellt werden.

Dieser Abschnitt gibt einen Überblick über die vielen verschiedenen Wege, auf denen der Bürgerbeauftragte das Beschwerderecht im Berichtsjahr verstärkt ins Bewusstsein der Öffentlichkeit zu rücken suchte.

## ■ Konferenzen und Zusammenkünfte

### Veranstaltungen und Zusammenkünfte unter Beteiligung des Bürgerbeauftragten

Im Jahr 2008 verwendete der Bürgerbeauftragte viel Zeit auf Zusammenkünfte mit wichtigen Interessenträgern, um ihnen seine Dienstleistungen zu erläutern. Er stellte seine Arbeit bei über 60 Veranstaltungen vor Mitgliedern der juristischen Fachwelt, Wirtschaftsverbänden, Think-Tanks, NRO, Vertretern von Regional- und Kommunalregierungen, Lobbyisten und Interessengruppen, Wissenschaftlern, hochrangigen Vertretern der Politik und hohen Beamten vor. Diese Konferenzen, Seminare und Zusammenkünfte wurden in Brüssel und in den Mitgliedstaaten veranstaltet, häufig im Rahmen der Informationsbesuche des Bürgerbeauftragten (siehe unten).



Am 15. September reiste Herr **DIAMANDOUROS** nach Budapest, um an einer Informationsveranstaltung teilzunehmen, die von seinen ungarischen Amtskollegen **Máté SZABÓ, Sándor FÜLÖP** und **Ernö KÁLLAI** organisiert worden war. An dieser Veranstaltung nahmen zahlreiche Journalisten, NRO, Unternehmen und interessierte Bürger teil.

### Veranstaltungen und Zusammenkünfte unter Beteiligung der Mitarbeiter des Bürgerbeauftragten

Auch die Mitarbeiter des Bürgerbeauftragten bemühen sich aktiv darum, die Einrichtung stärker ins Bewusstsein der Öffentlichkeit zu rücken. Im Jahr 2008 hielten sie mehr als 75 Vorträge vor etwa 2 500 Bürgern aus der gesamten EU. Die meisten Besuchergruppen kamen aus Deutschland, gefolgt von Frankreich. Zu den Zuhörern dieser Vorträge zählten Studierende und Auszubildende, Rechtsanwälte und Richter, Unternehmer und Lobbyisten, Regierungsvertreter und Beamte sowie Mitarbeiter von Ombudseinrichtungen.

Im Laufe des Jahres wurden Veröffentlichungen in Umlauf gebracht, in denen die Arbeit des Bürgerbeauftragten erläutert wird. Dies geschah insbesondere während der Jahreskonferenz des *Enterprise Europe Network*, die im November in Straßburg stattfand, und an den vom Europäischen Parlament im Mai in Brüssel und Straßburg veranstalteten Open Days. Bei den Open Days holten mehrere tausend Besucher am Stand des Bürgerbeauftragten Informationen ein und viele diskutierten eingehend mit den Mitarbeitern des Bürgerbeauftragten.



Während begrenzte Ressourcen die Zahl der Vorträge einschränken, die pro Jahr gehalten werden können, versucht der Bürgerbeauftragte nach Möglichkeit, Einladungen und Anfragen von Zielgruppen wahrzunehmen. All diese Vorträge sind außerordentlich wichtig, weil sie dazu beitragen, der EU-Verwaltung eine „menschliches Gesicht“ zu verleihen.

## Informationsbesuche

In dem Bestreben, das Recht auf Beschwerde beim Europäischen Bürgerbeauftragten stärker in das Bewusstsein der Bürger zu rücken und die Arbeitsbeziehungen zu seinen nationalen und regi-

**2008 führten den Bürgerbeauftragten**

**Informationsbesuche nach Zypern, Griechenland, Lettland und Litauen.**

onalen Amtskollegen zu intensivieren, folgt der Bürgerbeauftragte seit dem Jahr 2003 einem intensiven Programm von Informationsbesuchen in den Mitgliedstaaten sowie den Bewerberländern, das er unvermindert fortsetzte. 2008 führten den Bürgerbeauftragten Informationsbesuche nach Zypern, Griechenland, Lettland und Litauen.

(i) In Zypern organisierte die Verwaltungskommissarin (Bürgerbeauftragte), Frau Eliana NICOLAOU, für den viertägigen Besuch des Bürgerbeauftragten vom 17. bis 20. März ein intensives Programm. Herr DIAMANDOUROS traf sich mit dem zyprischen Präsidenten, Herrn Dimitris CHRISTOFIAS, mit dem Parlamentspräsidenten, Herrn Marios GAROYIAN, mit drei Regierungsministern, mit den Führern der politischen Parteien sowie mit dem Präsidenten des Obersten Gerichtshofs, Herrn Christos ARTEMIDES. Während seines Aufenthalts in Nikosia hielt der Bürgerbeauftragte zwei öffentliche Vorträge über seine Arbeit, traf mit dem Verwaltungsrat der zyprischen Handelskammer zusammen und wurde mit dem „Yannos Kranidiotis“-Preis für Dienste an der Öffentlichkeit ausgezeichnet.

(ii) Während seines Griechenlandbesuchs vom 23. bis 28. Mai traf der Europäische Bürgerbeauftragte mit dem Präsidenten, Herrn Karolos PAPOULIAS, mit dem Premierminister, Herrn Kostas KARAMANLIS, mit dem Parlamentspräsidenten, Herrn Dimitris SIOUFAS, mit dem Präsidenten des Staatsrats, Herrn Georgios PANAGIOTOPOULOS, mit drei Regierungsministern, mit den Führern der politischen Parteien sowie mit einem ehemaligen Präsidenten und zwei früheren Premierministern zusammen. Außerdem hatte Herr DIAMANDOUROS persönlichen Kontakt mit Juristen, NRO, Beamten und Mitgliedern der Geschäftswelt, um seine Dienstleistungen zu erläutern. Der griechische Bürgerbeauftragte, Herr Yorgos KAMINIS, und seine Mitarbeiter koordinierten Herrn DIAMANDOUROS' Informationsbesuch.

(iii) Vom 28. bis 30. September besuchte der Europäische Bürgerbeauftragte Lettland. Der lettische Bürgerbeauftragte, Herr Romāns APSĪTIS, organisierte den Besuch, auf dem der Bürgerbe-

**All diese Besuche waren von größtem Wert für die Steigerung der Wahrnehmung der mit der EU-Gesetzgebung für die Bürger verbundenen Rechte, für die Schärfung des Profils des Europäischen Bürgerbeauftragten und seiner nationalen Amtskollegen in der Öffentlichkeit und für die Aufklärung über das Beschwerderecht.**

auftragte vor Vertretern von Kommunalregierungen, NRO, Angehörigen der Geschäftswelt und Universitätsstudenten über seine Arbeit referierte. Er traf sich mit Vertretern der Justiz und erläuterte seine Tätigkeit vor einer Reihe von Parlamentsausschüssen. Während seines Aufenthalts in Rīga traf Herr DIAMANDOUROS schließlich mit dem lettischen Präsidenten, Herrn Valdis ZATLERS, sowie mit drei Regierungsministern zusammen.

**LITAUEN** — Vom 1. bis 3. Oktober 2008 stattete der Europäische Bürgerbeauftragte Litauen einen Informationsbesuch ab, der zusammen mit den Bürgerbeauftragten des *Seimas* (Parlaments) organisiert worden war. Neben Herrn DIAMANDOUROS sehen Sie hier (von links nach rechts) Virginija PILIPAVIČIENĖ, Albina RADZEVIČIŪTĖ, Augustinas NORMANTAS, Zita ZAMŽICKIENĖ und Romas VALENTUKEVIČIUS.



(iv) Vom 1. bis 3. Oktober fuhr der Bürgerbeauftragte nach Vilnius. Diesen Informationsbesuch hatten die Bürgerbeauftragten des *Seimas* (des litauischen Parlaments), Herr Romas VALENTUKEVIČIUS, Frau Albina RADZEVIČIŪTĖ, Herr Augustinas NORMANTAS, Frau Virginija PILIPAVIČIENĖ, Frau Zita ZAMŽICKIENĖ und ihre Mitarbeiter organisiert. Er traf mit mehreren Ausschüssen des *Seimas* sowie mit dem Justizminister, Herrn Petras BAGUŠKA zusammen. Der Bürgerbeauftragte hielt einen öffentlichen Vortrag vor Beamten und Universitätsstudenten und traf sich mit Vertretern der litauischen Geschäftswelt sowie mit NRO.

(v) Ferner reiste Herr DIAMANDOUROS am 15. September nach Budapest, um an einer von seinen ungarischen Amtskollegen, Herrn Máté SZABÓ, Herrn Sándor FÜLÖP und Herrn Ernő KÁLLAI, organisierten Informationsveranstaltung teilzunehmen.

All diese Besuche waren von größtem Wert für die Steigerung der Wahrnehmung der mit der EU-Gesetzgebung für die Bürger verbundenen Rechte, für die Schärfung des Profils des Europäischen Bürgerbeauftragten und seiner nationalen Amtskollegen in der Öffentlichkeit und für die Aufklärung über das Beschwerderecht.

**GRIECHENLAND** — Während seines Informationsbesuchs in Griechenland vom 23. bis 28. Mai traf der Europäische Bürgerbeauftragte mit vielen hochrangigen Beamten wie dem Präsidenten, dem Premierminister und dem Parlamentspräsidenten zusammen. Hier spricht er mit der Vorsitzenden des parlamentarischen Ausschusses für europäische Angelegenheiten, Frau Elsa PAPADEMETRIOU. Bei seinem Besuch hatte Herr DIAMANDOUROS außerdem Kontakt mit Rechtsanwälten, NRO, Beamten und Unternehmern, denen er seine Arbeit erläuterte. Der Informationsbesuch wurde vom griechischen Bürgerbeauftragten Yorgos KAMINIS koordiniert.



© Athens News Agency



© A.F.I.

**LETTLAND** — Vom 28. bis 30. September 2008 reiste der Bürgerbeauftragte nach Lettland, um dort über seine Arbeit zu informieren. Dieser Besuch war vom lettischen Bürgerbeauftragten Romāns APSĪTIS organisiert worden. Hier sehen Sie Herrn DIAMANDOUROS mit Herrn APSĪTIS (links) und dem lettischen Präsidenten, Valdis ZATLERS (rechts).

**LETTLAND** — Im Rahmen seines Informationsbesuchs in Lettland vom 28. bis 30. September 2008 erläuterte der Europäische Bürgerbeauftragte vor Regierungsvertretern und Beamten, NRO, Unternehmern und Studenten seine Arbeit. Hier sehen Sie ihn mit dem lettischen Bürgerbeauftragten, Romāns APSĪTIS (rechts im Bild), dem Präsidenten des Verfassungsgerichts, Gunārs KŪTRIS (links), sowie Richtern und Mitarbeitern des Verfassungsgerichts.



## ■ Medienaktivitäten

Der Bürgerbeauftragte weiß um die wichtige Rolle, die die Medien bei der Information der Öffentlichkeit, der Bereicherung von Diskussionen und der Erhöhung des Bekanntheitsgrades

**Eine proaktive Medienpolitik ist wesentlicher Bestandteil seiner Tätigkeit und seiner Bemühungen um die Förderung der Wahrung der mit der EU-Gesetzgebung verbundenen Rechte und die Verbesserung der Qualität der Verwaltung.**

seiner Tätigkeit in allen EU-Mitgliedstaaten spielen. Eine proaktive Medienpolitik ist wesentlicher Bestandteil seiner Tätigkeit und seiner Bemühungen um die Förderung der Wahrung der mit der EU-Gesetzgebung verbundenen Rechte und die Verbesserung der Qualität der Verwaltung.

Zu den wichtigsten Medienaktivitäten des Bürgerbeauftragten gehörten 2008 Pressekonferenzen in Brüssel zur Vorlage seines Jahresberichts und in Straßburg zur Erläuterung der Änderungen des Ombudsmann-Status, sowie in Athen, Budapest, Nikosia, Riga und Vilnius im Rahmen der angesprochenen Informationsbesuche. Auf Informationsveranstaltungen für die Presse mit interessierten Journalisten eines Spektrums von Zeitungen und Presseagenturen hatte der Bürgerbeauftragte ebenfalls Gelegenheit, den Bürgern seine Arbeit zu erklären und seine Ansichten zu einschlägigen Themen darzulegen. Schließlich gab Herr DIAMANDOUROS 2008 rund 30 Interviews für Journalisten von Printmedien, Funk und Fernsehen und elektronischen Medien in Straßburg, Brüssel und andernorts, insbesondere während seiner Informationsbesuche.



**Im Rahmen der Informationsbesuche des Europäischen Bürgerbeauftragten finden üblicherweise Pressekonferenzen statt. Hier nimmt der Bürgerbeauftragte mit dem Leitenden Parlamentarischen Bürgerbeauftragten Litauens, Herrn Romas VALENTUKEVIČIUS, an einer gemeinsamen Pressekonferenz teil, auf der sie die Dienstleistungen ihrer Büros erläutern.**

2008 wurden 17 Pressemitteilungen herausgegeben und an Journalisten und interessierte Kreise in ganz Europa verteilt. Zu den angesprochenen Themen gehörten Transparenz im Bereich der Bezüge der MDEP, verspätete Zahlungen durch die Europäische Kommission, die Überarbeitung des Ombudsmann-Statuts und die Überarbeitung der EU-Regelungen zum Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten. In Bezug auf die letzte Frage veröffentlichte der Bürgerbeauftragte in der *European Voice* auch einen offenen Brief an die Vizepräsidentin der Kommission, Margot WALLSTRÖM, in dem er seine Bedenken zu den diesbezüglichen Vorschlägen der Kommission darlegte.

## ■ Veröffentlichungen

Das ganze Jahr hindurch wurde Material über die Arbeit des Bürgerbeauftragten breit verteilt, insbesondere während der Jahreskonferenz des Enterprise Europe Network, die im November in

**Alle Publikationen des Bürgerbeauftragten sind auf seiner Website <http://www.ombudsman.europa.eu> zugänglich und können beim EU Bookshop <http://bookshop.europa.eu> kostenlos bestellt werden.**

Straßburg stattfand, und an den vom Europäischen Parlament im Mai in Brüssel und Straßburg veranstalteten Open Days.

Eine besonders interessante Veröffentlichung war 2008 ein neuer Leitfaden zur Arbeit des Bürgerbeauftragten, der in den 23 Amtssprachen der EU aufgelegt wurde. Diese Veröffentlichung wurde an wichtige Interessenträger und an die breite Öffentlichkeit verteilt.

Alle Publikationen des Bürgerbeauftragten sind auf seiner Website <http://www.ombudsman.europa.eu> zugänglich und können beim EU Bookshop <http://bookshop.europa.eu> kostenlos bestellt werden.

## ■ Elektronische Kommunikation

### Kommunikation über E-Mail

Fast 60 % aller im Jahr 2008 an den Bürgerbeauftragten gerichteten Beschwerden wurden über das Internet eingereicht. Ein Großteil der Beschwerdeführer nutzte hierfür das elektronische

**Fast 60 % aller im Jahr 2008 an den Bürgerbeauftragten gerichteten Beschwerden wurden über das Internet eingereicht.**

Beschwerdeformular, das in 23 Sprachen auf der Website des Bürgerbeauftragten zur Verfügung steht.

Im Jahr 2008 wurden unter der zentralen E-Mail-Adresse des Bürgerbeauftragten insgesamt 4 300 Informationersuchen beantwortet. Bei rund 3 300 handelte es sich um Einzlersuchen, die alle von zuständigen Mitarbeitern des Bürgerbeauftragten individuell beantwortet wurden. Im Jahr 2007 waren etwa 4 100 und im Jahr 2006 3 500 Einzlersuchen eingegangen. Unter den 4 300 E-Mails waren rund 1 000 Massen-E-Mails, die sich auf mutmaßliche Sendeprobleme katalanischer Fernsehsender in der Region Valencia bezogen.

### Weiterentwicklung der Website

Die Website des Bürgerbeauftragten wurde im Juli 1998 eingerichtet. Im Jahr 2008 arbeitete der Webentwickler des Europäischen Bürgerbeauftragten weiterhin eng mit dem Leiter des Referats Kommunikation und den technischen Dienststellen des Europäischen Parlaments zusammen, um die Umgestaltung der Website des Bürgerbeauftragten in einen modernen, dynamischen, informativen, interaktiven und sich kontinuierlich weiterentwickelnden Dienst für die Bürger vorzubereiten. Die Inbetriebnahme der neuen Website ist für Anfang 2009 geplant.

Die Website des Bürgerbeauftragten wurde regelmäßig mit Entscheidungen, Pressemitteilungen und Details seiner Kommunikationstätigkeit ergänzt und aktualisiert. Vom 1. Januar bis 31.

**Vom 1. Januar bis 31. Dezember 2008 verzeichnete die Webseite des Bürgerbeauftragten ungefähr 440 000 individuelle Besuche.**

Dezember 2008 verzeichnete die Website des Bürgerbeauftragten ungefähr 440 000 individuelle Besuche. Die englischsprachigen Seiten der Website wurden am häufigsten aufgerufen,

gefolgt von den französisch-, deutsch-, spanisch- und italienischsprachigen Seiten. Im Hinblick auf die geographische Herkunft der Besucher kam die größte Anzahl von Besuchern aus dem Vereinigten Königreich, gefolgt von Deutschland, Frankreich, Spanien und Italien. Die Link-Sektion der Website des Bürgerbeauftragten stellt Verlinkungen zu den Webseiten nationaler und regionaler Bürgerbeauftragter in Europa zur Verfügung. 2008 wurden die Link-Seiten über 97 000 Mal besucht, was den Mehrwert der erbrachten Dienstleistungen des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten für Bürger verdeutlicht.

Um sicherzustellen, dass die Website des Europäischen Bürgerbeauftragten eine der meistbesuchten EU-Websites bleibt, nahm das Büro des Bürgerbeauftragten im Jahr 2008 an der Arbeit des interinstitutionellen Internet-Redaktionsausschusses (CEiii) teil.

### Internet-Chats

Im Jahr 2008 beteiligte sich das Büro des Bürgerbeauftragten erstmals an einem Internet-Chat, der vom Europäischen Institut in Bulgarien im Rahmen eines Projektes mit dem Titel „*Now, Interacting with the European Parliament*“, veranstaltet wurde. Unter der Rubrik „*The role of the European Ombudsman: helping to improve relations between the EU and its citizens*“ („Die Rolle des Europäischen Bürgerbeauftragten: Förderung der Beziehungen zwischen der EU und ihren Bürgern“) antworteten Mitarbeiter des Bürgerbeauftragten auf Fragen zu einer breiten Palette von Themen mit Bezug zur Bearbeitung von Beschwerden durch den Bürgerbeauftragten. Der Web-Chat hatte in Bulgarien großes Medienecho über die Arbeit des Bürgerbeauftragten zur Folge und galt als ausgesprochen erfolgreich.



# Ressourcen



## 5.1 Personal

Bei der ordnungsgemäßen Erfüllung seiner Aufgaben im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Beschwerden über Missstände in der Verwaltungstätigkeit in 23 Amtssprachen und der Aufklärung über das Beschwerderecht wird der Bürgerbeauftragte von hoch qualifizierten, mehrsprachigen Mitarbeitern unterstützt. Dieser Abschnitt beschreibt die von den verschiedenen Abteilungen und Referaten innerhalb des Büros des Bürgerbeauftragten ausgeführten Arbeiten. Er beginnt mit einer Erläuterung zur im Jahr 2008 erfolgten Umstrukturierung sowie einem kurzen Überblick über die jährliche Klausurtagung der Belegschaft und die Personalversammlungen, die im Berichtsjahr stattgefunden haben.

### ■ Umstrukturierung

Im Jahr 2008 wurde ein ehrgeiziges Programm zur internen Umstrukturierung durchgeführt, das am 1. Juli in Kraft trat. Es beinhaltete die Einrichtung von vier Referaten innerhalb jeder der bestehenden Abteilungen: der Rechtsabteilung und der Abteilung

**Im Jahr 2008 wurde ein ehrgeiziges Programm zur internen Umstrukturierung durchgeführt, das am 1. Juli in Kraft trat.**

Verwaltung und Finanzen. Durch diese Umstrukturierung soll eine Verwaltungsstruktur geschaffen werden, in der die beiden

Abteilungsleiter des Büros, die Direktoren entsprechen und dem Generalsekretär berichten, jeweils von vier Referatsleitern mit erweiterten Kompetenzen unterstützt werden.

Der Bürgerbeauftragte setzte die interne Umstrukturierung seines Büros ohne Neueinstellungen um. Die Anzahl der Stellen bleibt laut Stellenplan bei 57. Das für die Feststellung des Haushaltsplans zuständige Organ hat einer Erhöhung um sechs Stellen im Haushaltsplan 2009 zugestimmt.

**Der Bürgerbeauftragte und seine Mitarbeiter bei ihrer Klausurtagung vom 27. bis 29. Februar 2008. Klausurtagungen sind fester Bestandteil des jährlichen Veranstaltungskalenders und geben den Mitarbeitern die Möglichkeit eines informellen Austausches über Themen, die direkt mit ihrer Arbeit zusammenhängen. Mithilfe der bei diesen Tagungen gewonnenen Schlussfolgerungen legt der Bürgerbeauftragte seine strategischen Ziele fest, die seiner Einrichtung als Leitlinien dienen.**



## ■ Klausurtagung der Belegschaft

Die Klausurtagungen der Belegschaft des Europäischen Bürgerbeauftragten bilden einen festen Bestandteil der strategischen Planung des Bürgerbeauftragten – insbesondere dadurch, indem sie nützliche Vorgaben für die Politikgestaltung und die Erstellung des jährlichen Verwaltungsplans liefern. Diese Tagungen sind ein offenes Forum für Diskussion, Dialog und Gedankenaustausch. Sie sind Teil eines jährlichen Veranstaltungszyklus, der Mitarbeitern und Praktikanten die Gelegenheit zum Meinungs austausch über Themen bietet, die in direktem Zusammenhang mit der Arbeit des Bürgerbeauftragten stehen. Schlussfolgerungen aus diesen Klausurtagungen tragen zur Gestaltung der strategischen Ziele des Bürgerbeauftragten bei, die wiederum die Aktivitäten der einzelnen Referate steuern.

Die Einrichtung hielt vom 27. bis 29. Februar 2008 die zweite solche Klausurtagung ab. Als Vorbereitung auf die Klausur wurden die Mitarbeiter gebeten, einen Fragebogen zu den Zielen des Bürgerbeauftragten, zu dessen externer Wahrnehmung und zur Arbeitsweise des Büros auszufüllen. Die Ergebnisse dieser Umfrage dienten neben weiterem Hintergrundmaterial als Grundlage für die Diskussionen bei der Veranstaltung. Jeder Mitarbeiter wurde aufgefordert, sich aktiv an den Überlegungen zu beteiligen, die sich auf die Ziele und Prioritäten der Einrichtung, ihre externe Wahrnehmung und die reaktive und proaktive Arbeit des Bürgerbeauftragten konzentrierten.

Das direkte Feedback von Mitarbeitern wies klar darauf hin, dass die zweite Klausurtagung als ausgesprochen positive Erfahrung gewertet wurde. Die erörterten Themen und Fragen wurden als äußerst relevant erachtet. Das echte Interesse, die Begeisterung und die Aufgeschlossenheit aller trugen zur Schaffung einer ausgezeichneten Arbeitsatmosphäre bei.

## ■ Mitarbeiterversammlungen

Um für einen reibungslosen Informationsfluss zwischen den Mitarbeitern zu sorgen und über die Möglichkeiten der beruflichen Weiterentwicklung zu informieren, veranstaltet der Bürgerbeauftragte regelmäßig Personalversammlungen. Bei diesen Versammlungen gibt der Bürgerbeauftragte in der Regel einen Überblick über seine jüngsten und anstehenden Tätigkeiten und stellt den Mitarbeitern die sie betreffenden verwaltungstechnischen, rechtlichen und politischen Entwicklungen vor. Im Berichtsjahr fanden am 3. Juli und am 12. Dezember Personalversammlungen statt, die ein nützliches Forum für Diskussion und Meinungs austausch boten. Die letztgenannte Versammlung war die erste nach der oben angesprochenen Umstrukturierung der Einrichtung, auf der die Referatsleiter eine aktivere Rolle übernahmen und die Tätigkeiten ihrer Referate und weitere relevante Entwicklungen erläuterten.

## Der Bürgerbeauftragte und seine Mitarbeiter

Im Folgenden wird ein Überblick über den Aufbau des Büros des Bürgerbeauftragten gegeben sowie Hintergrundinformationen über den Bürgerbeauftragten und seine leitenden Mitarbeiter. Abschließend folgt eine kurze Beschreibung der Rolle des Personalausschusses des Bürgerbeauftragten und des Datenschutzbeauftragten.

### Europäischer Bürgerbeauftragter

#### **P. Nikiforos DIAMANDOUROS** — EUROPÄISCHER BÜRGERBEAUFTRAGTER

P. Nikiforos DIAMANDOUROS wurde am 25. Juni 1942 in Athen (Griechenland) geboren. Er wurde am 15. Januar 2003 zum Europäischen Bürgerbeauftragten gewählt und trat sein Amt am 1. April 2003 an. Am 11. Januar 2005 wurde er für weitere fünf Jahre im Amt bestätigt.

Von 1998 bis 2003 war er als erster nationaler Bürgerbeauftragter Griechenlands tätig. Seit 1993 ist er außerdem Professor für vergleichende Politik an der Fakultät für Politikwissenschaft und öffentliche Verwaltung der Universität Athen (derzeit beurlaubt). Zwischen 1995 und 1998 war er als Direktor und Vorsitzender des griechischen nationalen Zentrums für Sozialforschung (EKKE) tätig.

Er erhielt seinen B. A. in Politikwissenschaft von der *Indiana University* (1963) und seinen M. A. (1965), seinen M. Phil. (1969) und seinen Dokortitel (Ph. D., 1972) im selben Fachbereich von der *Columbia University*. Bevor er 1988 der Fakultät der Universität Athen beitrug, hatte er Lehr- und Forschungsaufträge sowohl an der *State University of New York* als auch an der *Columbia University* (1973-1978). Von 1980 bis 1983 war er Direktor für Entwicklung am *Athens College* in Athen (Griechenland). Zwischen 1983 und 1988 arbeitete er als Programmdirektor für Westeuropa, den Nahen und Mittleren Osten sowie Nordafrika beim Sozialwissenschaftlichen Forschungsrat (*Social Science Research Council*) in New York. Von 1988 bis 1991 war er Direktor des griechischen Instituts für internationale und strategische Studien in Athen, eines politikorientierten Think-Tank, der durch gemeinsame Finanzierung der Ford- und MacArthur-Stiftung eingerichtet wurde. Im Jahr 1997 wurde Herr DIAMANDOUROS als Gastprofessor für Politikwissenschaften an das Juan-March-Zentrum für Fortgeschrittene Studien in den Sozialwissenschaften in Madrid berufen.

Er war Präsident der Griechischen Vereinigung für Politikwissenschaften (1992-1998) und der Vereinigung moderner griechischer Studien in den Vereinigten Staaten (1985-1988). Von 1999 bis 2003 war er Mitglied der griechischen nationalen Menschenrechtskommission und gehörte von 2000 bis 2003 dem nationalen Rat für Verwaltungsreform in Griechenland an. Von 1988 bis 1995 war er gemeinsamer Vorsitzender der Unterabteilung zu Südosteuropa im Sozialwissenschaftlichen Forschungsrat in New York, dessen Tätigkeit durch einen Zuschuss der Volkswagenstiftung finanziert wird. Er ist außerdem Mitherausgeber der Reihe über das Neue Südeuropa, die mit Forschungszuschüssen des *Fulbright Endowment Funds* sowie des *National Endowment for the Humanities* unterstützt wird.

Er veröffentlichte zahlreiche Schriften zur Politik und Geschichte Griechenlands, Südeuropas und Südosteuropas, speziell zu den Themenkomplexen Demokratisierung, Staaten- und Nationenbildung sowie zum Verhältnis zwischen Kultur und Politik. ■

### — Sekretariat des Europäischen Bürgerbeauftragten

Das Sekretariat des Europäischen Bürgerbeauftragten ist für die Führung des persönlichen Büros des Bürgerbeauftragten verantwortlich. Es organisiert seine Termine, koordiniert die eingehende und ausgehende Korrespondenz, berät zu Beziehungen mit den anderen EU-Organen und -Einrichtungen, befasst sich mit protokollarischen Aspekten der Arbeit des Bürgerbeauftragten und übernimmt allgemeine Sekretariatsaufgaben.

**Das Sekretariat ist für die Führung des persönlichen Büros des Bürgerbeauftragten verantwortlich.**

hene und ausgehende Korrespondenz, berät zu Beziehungen mit den anderen EU-Organen und -Einrichtungen, befasst sich mit protokollarischen Aspekten der Arbeit des Bürgerbeauftragten und übernimmt allgemeine Sekretariatsaufgaben.

### Generalsekretär

Der Generalsekretär ist zuständig für die strategische Planung innerhalb der Einrichtung und für die Aufsicht über die allgemeine Verwaltung des Büros. Er berät den Bürgerbeauftragten im Hinblick auf Struktur und Verwaltung des Büros, die Planung seiner Tätigkeiten und die Überwachung seiner Arbeit und Leistung. Insbesondere in Bezug auf die Arbeit der Rechtsabteilung unterstützt und berät der Generalsekretär den Bürgerbeauftragten bei der Bearbeitung von Beschwerden und Untersuchungen. Schließlich koordiniert er die Beziehungen zwischen dem Büro des Bürgerbeauftragten und den anderen europäischen Organen und spielt eine entscheidende Rolle bei der Vertiefung der Beziehungen zu Ombudseinrichtungen in ganz Europa und der Herstellung der Kontakte zu den europäischen Bürgern.

**Der Generalsekretär ist zuständig für die strategische Planung innerhalb der Einrichtung und für die Aufsicht über die allgemeine Verwaltung des Büros.**

Hinblick auf Struktur und Verwaltung des Büros, die Planung seiner Tätigkeiten und die Überwachung seiner Arbeit und Leistung. Insbesondere in Bezug auf die Arbeit der Rechtsabteilung unterstützt und berät der Generalsekretär den Bürgerbeauftragten bei der Bearbeitung von Beschwerden und Untersuchungen. Schließlich koordiniert er die Beziehungen zwischen dem Büro des Bürgerbeauftragten und den anderen europäischen Organen und spielt eine entscheidende Rolle bei der Vertiefung der Beziehungen zu Ombudseinrichtungen in ganz Europa und der Herstellung der Kontakte zu den europäischen Bürgern.

### Ian HARDEN — GENERALSEKRETÄR

Ian HARDEN wurde am 22. März 1954 in Norwich (England) geboren. Er studierte Recht am Churchill College, Cambridge, und erwarb dort 1975 den B. A.-Abschluss. Das Examen bestand er mit Auszeichnung. 1976 erwarb er den LLB-Abschluss (*Bachelor of Laws*). Danach war er an der Juristischen Fakultät der Universität Sheffield tätig, wo er von 1976 bis 1990 als Dozent, von 1990 bis 1993 als Senior Lecturer, von 1993 bis 1995 als Reader und ab 1995 als Professor für öffentliches Recht tätig war. Im Jahr 1996 nahm er seine Tätigkeit als juristischer Hauptberater im Büro des Europäischen Bürgerbeauftragten auf. Von 1997 bis 1999 war er dort als Sekretariatsleiter und von 2000 an als Leiter der Rechtsabteilung beschäftigt. Am 1. August 2006 wurde er zum Generalsekretär im Büro des Bürgerbeauftragten ernannt. Er ist Autor und Koautor zahlreicher Publikationen zum EU-Recht und öffentlichen Recht, darunter *The Contracting State*

(Buckingham: Open University Press, 1992); *Flexible Integration: Towards a more effective and democratic Europe* (London CEPR, 1995), und *European Economic and Monetary Union: The Institutional Framework* (Kluwer Law International, 1997). Ian Harden ist Mitglied der *Association française de droit constitutionnel* und der „*Study of Parliament Group*“ im Vereinigten Königreich sowie Ehrenprofessor an der Universität Sheffield. ■

## Rechtsabteilung

Der Rechtsabteilung gehören vorwiegend Juristen an, die die an den Europäischen Bürgerbeauftragten gerichteten Beschwerden analysieren und unter Aufsicht des Abteilungsleiters und der vier

**Der Rechtsabteilung gehören vorwiegend Juristen an, die die an den Europäischen Bürgerbeauftragten gerichteten Beschwerden analysieren und Untersuchungen durchführen.**

Rechtsreferatsleiter Untersuchungen durchführen. Der Leiter der Rechtsabteilung berät außerdem den Bürgerbeauftragten zur rechtlichen Strategie und zur Führung der Einrichtung und leitet die Rechtsabteilung.

Im Jahr 2008 gehörten der Abteilung insgesamt 24 Mitarbeiter an: der Leiter der Rechtsabteilung, vier Leiter von Rechtsreferaten, drei juristische Hauptberater, 14 Juristen, ein Rechts- und Sprachsachverständiger und eine Assistentin des Leiters der Rechtsabteilung. Im Berichtsjahr betreute die Rechtsabteilung 23 Praktikanten.

### João SANT'ANNA — LEITER DER RECHTSABTEILUNG

João SANT'ANNA wurde am 3. Mai 1957 in Setúbal (Portugal) geboren. Von 1975 bis 1980 studierte er Recht an der Universität Lissabon und wurde 1981 in Lissabon als Anwalt zugelassen. Zwischen 1980 und 1982 war er als Anwalt in der Abteilung Recht und Verwaltung des portugiesischen Ministeriums für innere Angelegenheiten für die Region Lissabon zuständig. Von 1982 bis 1984 führte er seine juristischen Studien auf dem Gebiet der Rechte des geistigen Eigentums an der Ludwig-Maximilians-Universität und am Max-Planck-Institut in München fort. Nach der Rückkehr nach Portugal im Jahr 1984 wurde er zum Leiter der Abteilung Recht und Verwaltung des portugiesischen Ministeriums für innere Angelegenheiten für die Region Lissabon ernannt. Im Jahr 1986 wurde er Beamter des Europäischen Parlaments und arbeitete für die Generaldirektionen Information und Öffentlichkeitsarbeit, Wissenschaft, Personal sowie Finanzen und schließlich für den Juristischen Dienst des Europäischen Parlaments. Im Jahr 2000 wurde er Leiter der Abteilung Verwaltung und Finanzen im Büro des Europäischen Bürgerbeauftragten. Am 1. Juli 2007 wurde er zum Leiter der Rechtsabteilung berufen. ■

#### — Leiter der Rechtsreferate

Jedem Leiter eines Rechtsreferats untersteht ein Team von Juristen und Praktikanten, um bei der Bearbeitung von Beschwerden hohe Qualität zu gewährleisten. Sie unterstützen den Leiter der

**Jedem Leiter eines Rechtsreferats untersteht ein Team von Juristen und Praktikanten, um bei der Bearbeitung von Beschwerden hohe Qualität zu gewährleisten.**

Rechtsabteilung dabei, sicherzustellen, dass die Abteilung korrekt, zeitnah und einheitlich arbeitet. Dazu gehört die Förderung und Überwachung der Einhaltung interner Verfahren, Normen und Fristen. Referatsleiter haben auch ihre eigenen

Aufgaben, die denen der Juristen wie unten beschrieben gleichen. Außerdem vertreten sie den Bürgerbeauftragten bei bestimmten öffentlichen Veranstaltungen. Sie alle unterstehen dem Leiter der Rechtsabteilung, mit dem sie regelmäßig zusammentreffen.

Derzeit gibt es vier Rechtsreferatsleiter. Das sind Herr Gerhard GRILL, der deutscher Staatsbürger ist und dem Büro des Bürgerbeauftragten seit dem Jahr 1999 angehört, Frau Marta HIRSCH-ZIEMBINSKA aus Polen, die 2003 eintrat, und Herr Fergal Ó REGAN aus Irland, der 2006 hinzukam. Herr Peter BONNOR ist Däne, seit 1998 im Büro des Bürgerbeauftragten tätig und Rechtsreferatsleiter *ad interim*.

### — Juristen

Die Juristen befassen sich mit Beschwerden, die in jeder der 23 Vertragssprachen der Europäischen Union an den Bürgerbeauftragten gerichtet werden können. Außerdem schlagen sie Unter-

**Die Juristen befassen sich mit Beschwerden, die in jeder der 23 Vertragssprachen der Europäischen Union an den Bürgerbeauftragten gerichtet werden können.**

suchungen aus eigener Initiative vor und führen diese durch, antworten auf Auskunftersuchen der Bürger, unterstützen den Bürgerbeauftragten in rechtlichen Angelegenheiten, beraten ihn zu den Rechtsverfahren, Entwicklungen und Traditionen der

Mitgliedstaaten, denen sie angehören, und halten Vorträge über die Arbeit des Bürgerbeauftragten.

### Abteilung Verwaltung und Finanzen

Die Abteilung Verwaltung und Finanzen ist für alle Arbeiten im Büro des Bürgerbeauftragten zuständig, die nicht in unmittelbarem Zusammenhang mit der Prüfung der Beschwerden und der Durchführung von Untersuchungen stehen. Seit dem 1. Juli 2008 besteht sie aus den im Folgenden beschriebenen vier Referaten sowie dem Sekretariat für die Bearbeitung der Beschwerden. Der Leiter der Abteilung Verwaltung und Finanzen koordiniert die gesamte Arbeit der Abteilung. In dieser Funktion ist er für die allgemeine Organisation und Tätigkeit des Büros sowie für dessen Personalpolitik verantwortlich, macht Vorschläge für die haushaltspolitische und finanzielle Strategie der Einrichtung, überwacht deren Umsetzung und vertritt den Bürgerbeauftragten in einer Reihe interinstitutioneller Foren. Im Jahr 2008 waren in der Abteilung Verwaltung und Finanzen insgesamt 31 Mitarbeiter tätig.

#### João SANT'ANNA

LEITER DER ABTEILUNG VERWALTUNG UND FINANZEN (*AD INTERIM*) ■

### — Sekretariat für die Bearbeitung von Beschwerden

Das Sekretariat für die Bearbeitung von Beschwerden ist für die Registrierung, Verteilung und Weiterbearbeitung der an den Europäischen Bürgerbeauftragten gerichteten Beschwerden verant-

**Das Sekretariat für die Bearbeitung von Beschwerden ist für die Registrierung, Verteilung und Weiterbearbeitung der an den Europäischen Bürgerbeauftragten gerichteten Beschwerden verantwortlich.**

wortlich. Das Sekretariat stellt sicher, dass alle Beschwerden in eine Datenbank eingetragen werden, ihr Eingang bestätigt wird und sie der Rechtsabteilung übergeben werden. Es ist für die Bearbeitung eingehender und ausgehender Korrespondenz im Zusammenhang mit Beschwerden verantwortlich, gewährleistet,

dass Beschwerdedatensätze in den Datenbanken während der Untersuchung der Beschwerde ständig aktualisiert werden, überwacht die Einhaltung von Fristen, erstellt Statistiken und verwaltet Unterlagen im Zusammenhang mit Beschwerden. Herr Peter BONNOR ist Leiter des Sekretariats für die Bearbeitung von Beschwerden.

### — Referat Verwaltung und Personal

Die Aufgaben des Referats Verwaltung und Personal sind sehr vielfältig. Sie beinhalten die Einstellung und Führung des Personals, die Bearbeitung der eingehenden und ausgehenden Kor-

**Die Aufgaben des Referats Verwaltung und Personal sind sehr vielfältig. Sie beinhalten die Einstellung und Führung des Personals.**

spondenz, die Telefonzentrale, die Büroinfrastruktur, die Koordination der Übersetzung von Unterlagen, die Organisation und Verwaltung der Bibliothek juristischer Nachschlagewerke und

die Umsetzung der Dokumentations- und Archivierungsgrundsätze der Einrichtung. Dieses Referat ist auch für die konzeptionelle Arbeit im Bereich der Informationstechnik und für alle diesbezüglichen Belange des Büros verantwortlich, wobei es hier eine enge Zusammenarbeit mit dem Europäischen Parlament gibt. Das Referat wird von Herrn Alessandro DEL BON geleitet, der die deutsche und die italienische Staatsbürgerschaft besitzt und dem Büro des Bürgerbeauftragten seit 1998 angehört.

### — Referat Haushalt und Finanzen

Das Referat Haushalt und Finanzen ist dafür zuständig, dass das Büro des Bürgerbeauftragten die geltenden Finanzvorschriften einhält, durch die ein wirtschaftlicher und effizienter Einsatz und

**Das Referat Haushalt und Finanzen ist dafür zuständig, dass das Büro des Bürgerbeauftragten die geltenden Finanzvorschriften einhält, durch die ein wirtschaftlicher und effizienter Einsatz und ein angemessener Schutz der verfügbaren Mittel gewährleistet wird.**

ein angemessener Schutz der verfügbaren Mittel gewährleistet wird. Ferner ist das Referat für die Einrichtung und Umsetzung der entsprechenden internen Kontrollmechanismen zuständig, die zum Erreichen dieser Ziele nötig sind. Diese Verantwortlichkeiten ergeben sich aus der Tatsache, dass der Europäische Bürgerbeauftragte über einen unabhängigen Haushaltsplan

verfügt. Finanzbeauftragte erstellen unter Leitung eines bevollmächtigten Anweisungsbefugten den Haushaltsplan und sind für dessen Ausführung verantwortlich. Der Leiter dieses Referats ist Herr Loïc JULIEN. Er ist Franzose und seit 2005 für den Bürgerbeauftragten tätig.

### — Referat Kommunikation

Das Referat Kommunikation ist für die Erstellung der Veröffentlichungen und des Werbematerials des Bürgerbeauftragten zuständig, für den Betrieb und

**Das Referat Kommunikation ist für die Erstellung der Veröffentlichungen und des Werbematerials des Bürgerbeauftragten zuständig, für den Betrieb und Weiterentwicklung der Website des Bürgerbeauftragten sowie für die Herstellung einer visuellen Identität der Einrichtung.**

Weiterentwicklung der Website des Bürgerbeauftragten sowie für die Herstellung einer visuellen Identität der Einrichtung. Dieses Referat koordiniert außerdem das Europäische Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten und die Beziehungen zu Ombudsvereinigungen in Europa und darüber hinaus. Geleitet

wird das Referat von Herrn Ben HAGARD, der britischer Staatsbürger und seit 1998 im Büro des Bürgerbeauftragten beschäftigt ist.

### — Referat Medien, Unternehmen und Zivilgesellschaft

Das Referat Medien, Unternehmen und Zivilgesellschaft hat die Aufgabe, den Bürgerbeauftragten bei der Herstellung von Kontakten zu Personen und Organisationen zu unterstützen, die

**Das Referat Medien, Unternehmen und Zivilgesellschaft hat die Aufgabe, den Bürgerbeauftragten bei der Herstellung von Kontakten zu Personen und Organisationen zu unterstützen, die seine Dienste benötigen könnten.**

seine Dienste benötigen könnten. Das Referat trägt dazu bei, die Arbeit des Bürgerbeauftragten innerhalb der gesamten Union stärker ins Bewusstsein zu rücken. Es pflegt und fördert Beziehungen zu den Medien und organisiert die Informationsbesuche und Veranstaltungen des Bürgerbeauftragten. Die Mitarbeiter dieses Referats sind auch für die Erarbeitung der Veröffentlichungen und Reden des Bürgerbeauftragten zuständig. Leiterin des Referats ist Frau Rosita AGNEW

aus Irland, die seit 2001 für den Bürgerbeauftragten arbeitet.

### — Personalvertretung

Die Personalvertretung des Bürgerbeauftragten vertritt die Interessen der Mitarbeiter und fördert den ständigen Dialog zwischen der Einrichtung und ihrer Belegschaft. Die Personalvertretung hat viel zum reibungslosen Funktionieren des Dienstes beigetragen, sowohl, indem sie dem Personal einen Kanal zur Meinungsäußerung geboten hat, als auch, indem sie der Verwaltung eventuelle Probleme in Bezug auf die Auslegung und Anwendung einschlägiger Vorschriften zur Kenntnis brachte. Die Personalvertretung macht Vorschläge zur Organisation und zur Arbeit des Dienstes sowie zur Verbesserung der Lebens- und Arbeitsbedingungen seiner Mitarbeiter. In diesem Kontext spielte die Personalvertretung bei den Klausurtagungen der Belegschaft 2006 und 2008 eine wichtige Rolle.

### — Datenschutzbeauftragter

Jede EU-Einrichtung hat einen Datenschutzbeauftragten (DPO), der mit dem Europäischen Datenschutzbeauftragten zusammenarbeitet und sicherstellt, dass die Rechte und Freiheiten von betroffenen Personen von den Datenverarbeitungsabläufen möglichst nicht beeinträchtigt werden. Der DPO sorgt ferner dafür, dass die für die Verarbeitung von Daten Verantwortlichen und die

betroffenen Personen über ihre Rechte und Pflichten gemäß Verordnung Nr. 45/2001<sup>1</sup> informiert werden. Seit März 2006 ist Herr Loïc JULIEN Datenschutzbeauftragter im Büro des Bürgerbeauftragten.

## 5.2 Der Haushaltsplan

### ■ Der Haushaltsplan 2008

Seit dem 1. Januar 2000 ist der Haushaltsplan des Bürgerbeauftragten ein unabhängiger Einzelplan (derzeit Einzelplan VIII)<sup>2</sup> des Gesamthaushaltsplans der Europäischen Union. Er ist in drei Titel unterteilt. Titel 1 enthält Gehälter, Vergütungen und sonstige Ausgaben für das Personal. Titel 2 deckt Gebäude, Mobiliar, Ausrüstung und verschiedene Sachausgaben ab. Titel 3 schließlich umfasst Ausgaben im Zusammenhang mit der Durchführung der allgemeinen Aufgaben des Bürgerbeauftragten.

Die veranschlagten Mittel beliefen sich für das Jahr 2008 auf 8 505 770 EUR.

### ■ Interinstitutionelle Zusammenarbeit

Um eine optimale Nutzung der Ressourcen sicherzustellen und eine unnötige Doppelbesetzung von Personal zu vermeiden, arbeitet der Bürgerbeauftragte nach Möglichkeit mit anderen Organen und Einrichtungen der EU zusammen. Während diese Dienste dem Europäischen Bürgerbeauftragten natürlich in Rechnung gestellt werden, ermöglichte diese Zusammenarbeit dem Gemeinschaftshaushalt erhebliche Einsparungen. Insbesondere arbeitet der Bürgerbeauftragte mit

- (i) dem Europäischen Parlament zusammen, das ihn mit technischen Dienstleistungen im Zusammenhang mit Gebäuden, Informationstechnologie, Kommunikation, medizinischen Diensten, Aus- und Weiterbildung sowie Übersetzungs- und Dolmetschleistungen unterstützt;
- (ii) dem Amt für amtliche Veröffentlichungen der Europäischen Gemeinschaften an verschiedenen Aspekten von Veröffentlichungen zusammen;
- (iii) dem Übersetzungszentrum für die Einrichtungen der EU zusammen, das viele der vom Bürgerbeauftragten für seine Arbeit für die Bürger benötigten Übersetzungen erstellt.

### ■ Haushaltskontrolle

Im Hinblick auf die Gewährleistung einer effektiven Verwaltung der dem Bürgerbeauftragten zur Verfügung gestellten Ressourcen führt ein interner Prüfer, der ein Beamter des Europäischen Parlaments ist, regelmäßig Prüfungen des internen Kontrollsystems der Einrichtung und der von dem Büro vorgenommenen Finanztransaktionen durch.

Die Einrichtung wird außerdem vom Europäischen Rechnungshof geprüft.

---

1. Verordnung (EG) Nr. 45/2001 vom 18. Dezember 2000 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten durch die Organe und Einrichtungen der Gemeinschaft und zum freien Datenverkehr, ABl. 2001 L 8, S. 1.

2. Verordnung (EG, EGKS, Euratom) Nr. 2673/1999 des Rates vom 13. Dezember 1999 zur Änderung der Haushaltsordnung vom 21. Dezember 1977 für den Gesamthaushaltsplan der Europäischen Gemeinschaften, ABl. 1999 L 326, S. 1.



## Kontaktaufnahme zum Europäischen Bürgerbeauftragten

### Postanschrift

Der Europäische Bürgerbeauftragte  
1 Avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403  
67001 Strasbourg Cedex  
FRANKREICH

### Telefon

+33 3 88 17 23 13

### Fax

+33 3 88 17 90 62

### E-Mail

eo@ombudsman.europa.eu

### Website

<http://www.ombudsman.europa.eu>







**Der Europäische Bürgerbeauftragte  
untersucht Beschwerden über die Organe  
und Institutionen der Europäischen Union.**

**→→→ [www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)**

**Der Europäische Bürgerbeauftragte  
1 Avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403  
67001 Strasbourg Cedex  
FRANKREICH**