

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
Európsky ombudsman
Evropski varuh človekovih pravic
Euroopan oikeusasiamies
Europeiska ombudsmannen

■ Überblick

Der Europäische Bürgerbeauftragte

2008

Sehr geehrte Leserinnen und Leser!



Der Europäische Bürgerbeauftragte untersucht Beschwerden über Missstände in der Verwaltungstätigkeit der Organe und Einrichtungen der Europäischen Union. Bürgerinnen und Bürger der EU, Personen, die in einem Mitgliedstaat ansässig sind, sowie Unternehmen und Vereinigungen mit Sitz in einem EU-Mitgliedstaat können beim Bürgerbeauftragten eine Beschwerde einreichen. Er bietet ihnen schnelle, flexible und kostenlose Unterstützung bei der Lösung von Problemen mit der EU-Verwaltung.

Wenn Sie weitere Informationen – in den 23 Amtssprachen der EU – wünschen, so besuchen Sie bitte unsere Website

www.ombudsman.europa.eu.
Dort finden Sie auch diesen Überblick, die darin genannten Fälle und den vollständigen Jahresbericht 2008 (ab April 2009 auf Englisch und ab Juli 2009 in sämtlichen Amtssprachen verfügbar).

WILLKOMMEN beim „Überblick 2008“ des Europäischen Bürgerbeauftragten. In dieser neuen Veröffentlichung sind die wichtigsten Ergebnisse, die für Beschwerdeführer erzielt werden konnten, und die wichtigsten politikbezogenen Probleme, mit denen sich der Bürgerbeauftragte im vergangenen Jahr befasst hat, kurz zusammengefasst. Ich hoffe, Ihnen damit einen besseren Einblick in die Arbeit des Bürgerbeauftragten vermitteln zu können.

Den Bürgerinnen und Bürgern ihre Union näherbringen

Meiner Ansicht nach ist die Art und Weise, in der ein Organ bzw. eine Einrichtung auf Beschwerden reagiert, kennzeichnend für seine/ihre Bürgernähe. In 36 % der 2008 abgeschlossenen Fälle hat das betreffende Organ/die betreffende Einrichtung einer einvernehmlichen Lösung zugestimmt oder die Angelegenheit geregelt. Acht Fälle stehen beispielhaft für bewährte Verfahren bei Problemen, die vom Bürgerbeauftragten angesprochen wurden. Fünf dieser „Paradefälle“ werden auf den nächsten zwei Seiten vorgestellt. Die anderen drei Fälle betrafen die Europäische Kommission (Fall 2672/2008/VL), den Europäischen Gerichtshof (2448/2008/WP) sowie – das dritte Jahr in Folge – die Europäische Agentur für Flugsicherheit (893/2006/BU).

Nicht alle Reaktionen auf Untersuchungen des Bürgerbeauftragten waren vorbildlich. So hat sich die Kommission geweigert, in einem Fall von Altersdiskriminierung ihren Standpunkt aufzugeben. Ihre Weigerung hat mich veranlasst, dem Parlament meinen einzigen Sonderbericht des Jahres 2008 vorzulegen. Die Zahl der Untersuchungen, in denen ich kritische Anmerkungen an die Organe und Einrichtungen der EU richten musste, ist (von 55 im Jahr 2007) zwar auf 44 zurückgegangen, doch auch das sind immer noch zu viele. Ich möchte zu einer Verbesserung der Verwaltungstätigkeit der Organe und Einrichtungen beitragen und habe deshalb 2008 auf meiner Website zwei Studien über Folgemaßnahmen der Organe und Einrichtungen auf kritische und weitere Anmerkungen aus den Jahren 2006 und 2007 veröffentlicht.

Hüter der Transparenz

2008 wurde die Rekordzahl von 355 Untersuchungen abgeschlossen, von denen die meisten weniger als ein Jahr gedauert haben. 2009 wollen wir uns bemühen, unsere Untersuchungen in noch kürzerer Zeit abzuschließen. Die häufigsten Vorwürfe, die 2008 Gegenstand von Untersuchungen waren, betrafen mangelnde Transparenz (36 % der Untersuchungen). In jedem dieser Fälle habe ich die Organe und Einrichtungen der EU aufgefordert, für ein größtmögliches Maß an Offenheit in ihrer Tätigkeit zu sorgen. Einige Fälle betrafen den Datenschutz, der immer eine Gratwanderung zwischen Privatsphäre und Transparenz darstellt. In mehreren Fällen habe ich den Europäischen Datenschutzbeauftragten zu Rate gezogen, der mir sehr geholfen hat.

Von besonderer Bedeutung für die Transparenz war 2008 der Vorschlag der Kommission zur Änderung der europäischen Rechtsvorschriften für den Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten. Ich habe meine Bedenken gegen einige Aspekte dieses ansonsten guten Vorschlags vorgetragen und das Parlament aufgefordert, seine Rolle als Mitgesetzgeber wahrzunehmen und sich für die beste Regelung im Sinne der Bürgerinnen und Bürger einzusetzen. Als eigenen Beitrag zu dieser Debatte habe ich unter meinen Kolleginnen und Kollegen im Europäischen Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten eine vergleichende Untersuchung über bewährte Verfahren hinsichtlich des öffentlichen Zugangs zu Datenbankinformationen durchgeführt. Dank der Ergebnisse dieser Untersuchung konnte ich konkrete Vorschläge für die Reform der EU-Vorschriften über den Zugang zu Dokumenten formulieren.

Förderung der Dienstleistungskultur

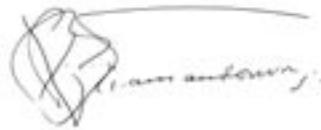
2008 gingen beim Bürgerbeauftragten insgesamt 3 406 Beschwerden ein. Wir haben uns weiter bemüht, über die Tätigkeit des Bürgerbeauftragten zu informieren, weil jeder wissen soll, an wen er sich mit einer Beschwerde wenden kann. Um Unternehmen und nichtstaatlichen und anderen Einrichtungen, die den Bürgerbeauftragten in der Vergangenheit wenig beansprucht haben, zu zeigen, was wir ganz konkret für sie tun können, haben wir eine auf eigene Initiative durchgeführte Untersuchung über die Pünktlichkeit der Zahlungen der Kommission veröffentlicht.

In fast 80 % der eingegangenen Fälle konnten wir dem Beschwerdeführer helfen, indem wir eine Untersuchung eingeleitet, die Sache an eine zuständige Stelle weitergeleitet oder geeignete Kontaktstellen genannt haben. Häufig lautet die Empfehlung, sich an ein Mitglied des Europäischen Verbin-

dungsnetzes der Bürgerbeauftragten zu wenden. Regionale Bürgerbeauftragte des Verbindungsnetzes sind im November in Berlin zusammengekommen, um darüber zu beraten, wie wir gemeinsam unsere Unterstützung der Bürgerinnen und Bürger verbessern können. Ich habe mich weiter an Mitglieder und Bedienstete der Organe und Einrichtungen der EU gewandt und ihnen nahegelegt, eine Dienstleistungskultur für die Bürgerinnen und Bürger zu schaffen. Von besonderer Bedeutung in diesem Zusammenhang waren die Unterzeichnung einer Absichtserklärung mit dem Präsidenten der Europäischen Investitionsbank und die Zustimmung der Einrichtungen der Europäischen Union zur Annahme des Europäischen Kodex für gute Verwaltungspraxis gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern.

Besonders wichtig im Jahr 2008 war die Änderung des Statuts des Bürgerbeauftragten. Hierdurch wurde sichergestellt, dass die Bürgerinnen und Bürger volles Vertrauen in die Fähigkeit des Bürgerbeauftragten setzen können, eine gründliche und uneingeschränkte Untersuchung ihrer Beschwerde durchzuführen. Ich freue mich darauf, meine Arbeit für die Bürgerinnen und Bürger auf der Grundlage dieses gestärkten Mandats 2009 fortsetzen zu können.

Straßburg, den 31. Januar 2009



P. Nikiforos DIAMANDOUROS

Eine Auswahl der 2008 behandelten Fälle

DIE Bandbreite der Probleme, mit denen sich der Bürgerbeauftragte 2008 in seinen Untersuchungen befasst hat, reichte von Fragen der Transparenz, institutionellen und politikbezogenen Angelegenheiten bis hin zur Rolle der Kommission als Hüterin des Vertrags. Behandelt wurden Probleme im Zusammenhang mit offenen Auswahlverfahren und Einstellungsverfahren, Personalangelegenheiten, Vertragsstreitigkeiten und problematische Ausschreibungen. Nachfolgend werden einige Beispiele angeführt, darunter fünf der acht Paradefälle des Jahres 2008.

Mangelnde Transparenz

→→→ Das **Europäische Amt für Personalauswahl** (EPSO) hat sich bereit erklärt, Bewerbern auf Anfrage die in Auswahlverfahren angewandten Bewertungskriterien und die Aufschlüsselung individueller Punktzahlen mitzuteilen. Es folgte damit einer auf eigene Initiative des Bürgerbeauftragten durchgeführten Untersuchung und dessen Empfehlung für ein transparentes Vorgehen (OI/5/2005/PB).

→→→ Im Fall 754/2007/BU hat das **Europäische Amt für Betrugsbekämpfung** (OLAF) konstruktiv auf die Forderung nach Zugänglichkeit von Dokumenten reagiert. Es erstellte zwei Fassungen des betreffenden Berichts, eine mit den persönlichen Daten des

Beschwerdeführers und eine ohne diese Daten. Damit entsprach es den Vorschriften der EU für den öffentlichen Zugang zu Dokumenten und demonstrierte zugleich seine Bürgernähe.

Der Bürgerbeauftragte kritisierte die Kommission, weil sie kein vollständiges Register der von ihr verfassten und erhaltenen Dokumente erstellt hat. Er folgte damit einer Beschwerde der britischen Nichtregierungsorganisation Statewatch. Da dieses Register bereits seit 2002 bestehen sollte, forderte der Bürgerbeauftragte die Kommission auf, umgehend zu reagieren; das Europäische Parlament hat den Bürgerbeauftragten mit einer Entschließung unterstützt (3208/2006/GG).

Vertragsstreitigkeiten

→→→ In zwei Vertragsangelegenheiten lobte der Bürgerbeauftragte die **Kommission** für ihr konstruktives Vorgehen. Im Fall 3490/2005/(ID)PB ging es um die strittige Zahlung an ein italienisches Unternehmen für die Wasserversorgung von Vertriebenen in Liberia im Rahmen eines EU-Projekts. Die Kommission hat sich während des gesamten Verfahrens überlegt und konstruktiv verhalten und sich zu zusätzlichen Zahlungen in beträchtlicher Höhe bereit erklärt, die von ihren eigenen Dienststellen und vom Beschwerdeführer ermittelt worden waren.

Infolgedessen erhielt das italienische Unternehmen über 100 000 EUR.

→→→ Im Fall 3784/2006/FOR, in dem es um einen Forschungs- und Entwicklungsvertrag auf dem Gebiet der chemischen Verfahrenstechnik mit einem österreichischen Institut ging, stimmte die **Kommission** der Zahlung von 54 000 EUR zu. Vorausgegangen war die Aufforderung des Bürgerbeauftragten, ihre Weigerung, einen ausstehenden Betrag zu zahlen, weil die endgültige Kostenaufstellung nicht rechtzeitig eingegangen war, zu überdenken.

Probleme bei Vertragsverletzungsbeschwerden

Durch seine Untersuchungen hat der Bürgerbeauftragte eine Reihe von Problemen beim Umgang der Kommission mit Vertragsverletzungsbeschwerden festgestellt. In einem Fall, der die spanischen Rechtsvorschriften zur Erhöhung der Kapitalsteuer betraf, kritisierte der Bürgerbeauftragte die Kommission, weil es zu lange dauerte, bis sie den Beschwerdeführer von ihrem Beschluss über die Einleitung eines formellen Vertragsverletzungsverfahrens in Kenntnis setzte,

und sie dies zudem in unzureichendem Maße tat. Der Bürgerbeauftragte schlug Verbesserungsmöglichkeiten für ihre Verfahren vor (3737/2006/(BM)JMA). Kritisiert wurde die Kommission auch, weil sie ihre Entscheidung, einen Fall abzuschließen, bei dem es um die mögliche Verletzung gemeinschaftlicher Umweltschutzvorschriften durch ein italienisches Projekt zum Bau einer Umgehungsstraße ging, nicht ausreichend und kohärent begründet hatte (1962/2005/IP).

Altersdiskriminierung bei Einstellung und Beschäftigung

Ein belgischer freiberuflicher Dolmetscher, den die Organe seit mehr als 35 Jahren bei bestimmten Sitzungen eingesetzt hatten, beschwerte sich beim Bürgerbeauftragten, weil er seit Vollendung seines 65. Lebensjahres keine Aufträge mehr bekam. Nach Auffassung des Bürgerbeauftragten handelte es sich dabei um eine Diskriminierung aus Altersgründen. Das Parlament hat daraufhin seine Praxis geändert (186/2005/ELB). Die Kommission hat dagegen nicht hinreichend begründet, weshalb sie freiberufliche Dolmetscher, die über 65 Jahre alt sind, anders behandelt, und sie weigerte sich, ihre Vorgehensweise zu ändern. Da es sich hierbei um eine Prinzipienfrage handelt, hat der Bürgerbeauf-

tragte dem Parlament einen Sonderbericht vorgelegt (185/2005/ELB).

→→→ In einem Fall von angeblicher Altersdiskriminierung durch den **Rat** konnte der Bürgerbeauftragte keine Diskriminierung erkennen. Der Rat hat sich jedoch bereit erklärt, eine *Ex-gratia*-Zahlung von 1 000 EUR zu leisten, um den Beschwerdeführer für entstandene Ungelegenheiten und erlittenen Stress zu entschädigen. Der Rat hatte dem Beschwerdeführer zunächst einen Vertrag für ein Jahr angeboten, dann aber die Bedingungen geändert, nachdem er festgestellt hatte, dass der Beschwerdeführer innerhalb dieses Zeitraums 65 Jahre alt werden würde (1162/2007/FOR).

Wie viele Beschwerden und Untersuchungen?

IM JAHR 2008 sind beim Bürgerbeauftragten 3 406 Beschwerden eingegangen (gegenüber 3 211 im Jahr 2007). 296 Untersuchungen wurden eingeleitet (gegenüber 309 in 2007). 355 Untersuchungen wurden in diesem Jahr abgeschlossen (gegenüber 348 in 2007). Der Bürgerbeauftragte befasste sich mit insgesamt 7 700 Beschwerden und Informationensuchen.

Welche Schritte hat der Bürgerbeauftragte eingeleitet?

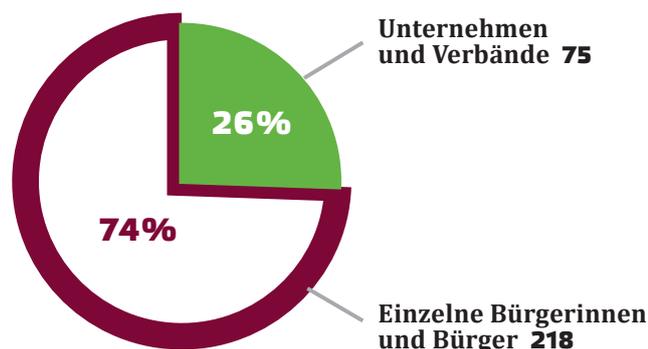
In fast 80 % der bearbeiteten Fälle (2 643) konnte der Bürgerbeauftragte dem Beschwerdeführer helfen, indem er eine Untersuchung eingeleitet, die Angelegenheit an eine zuständige Stelle weitergeleitet oder geeignete Kontaktstellen genannt hat.

ANMERKUNG

Da einige Beschwerdeführer mehrere Empfehlungen erhalten haben, ergeben die angegebenen Prozentzahlen mehr als 100 %.

In 55 % der Fälle, in denen es um Vermittlung und Beratung ging, wurden die Beschwerdeführer an ein Mitglied des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten, d. h. an einen nationalen oder regionalen Bürgerbeauftragten in einem Mitgliedstaat oder an den Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments verwiesen. 17 % wurden an die Europäische Kommission verwiesen, und 36 % wurde empfohlen, sich an eine andere Stelle zu wenden, z. B. an das Netzwerk SOLVIT, das sich mit Problemen befasst, die durch die fehlerhafte Anwendung von Binnenmarktvorschriften durch Behörden entstehen.

Urheber der Beschwerden, die zu einer Untersuchung geführt haben



Zu welchen Ergebnissen haben die Untersuchungen geführt?

In 129 der im Jahr 2008 abgeschlossenen Fälle wurde ein positives Ergebnis erzielt, d. h. das betreffende Organ bzw. die betreffende Einrichtung hat einer einvernehmlichen Lösung zugestimmt oder die Angelegenheit geregelt. In 110 Fällen wurde kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit festgestellt. In 41 Fällen hat der Bürgerbeauftragte weitere Anmerkungen gemacht, um auf eine Verbesserung der Tätigkeit hinzuwirken. In 53 Fällen wurden Missstände in der Verwaltungstätigkeit festgestellt; in 8 dieser Fälle hat das betreffende Organ bzw. die betreffende Einrichtung einen Empfehlungsentwurf angenommen, in einem Fall wurde ein Sonderbericht an das Parlament verfasst, und 44 dieser Fälle wurden mit kritischen Anmerkungen abgeschlossen.

 = 10 Fälle

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

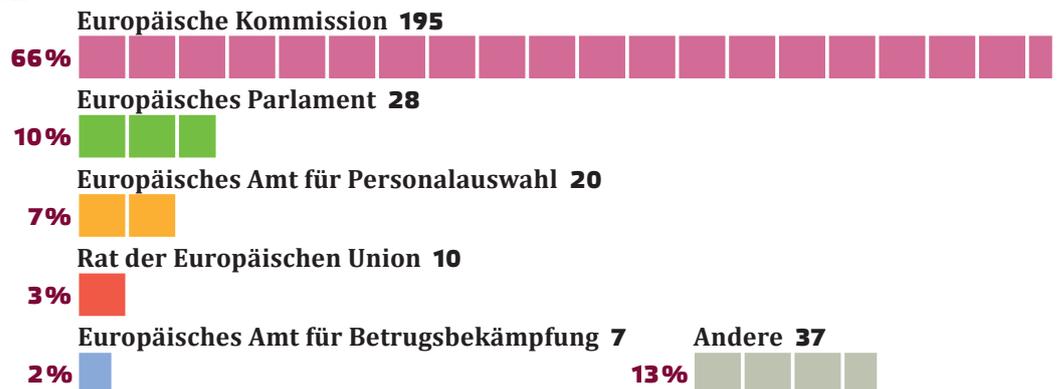


Welche Organe und Einrichtungen waren von den Untersuchungen betroffen?

Die meisten der im Jahr 2008 eingeleiteten Untersuchungen betrafen die Europäische Kommission (66%). Da die Kommission das wichtigste Gemeinschaftsorgan ist, dessen Entscheidungen sich unmittelbar auf die Bürgerinnen und Bürger auswirken, richten sich natürlich auch die meisten Beschwerden gegen sie.

 = 10 Fälle

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

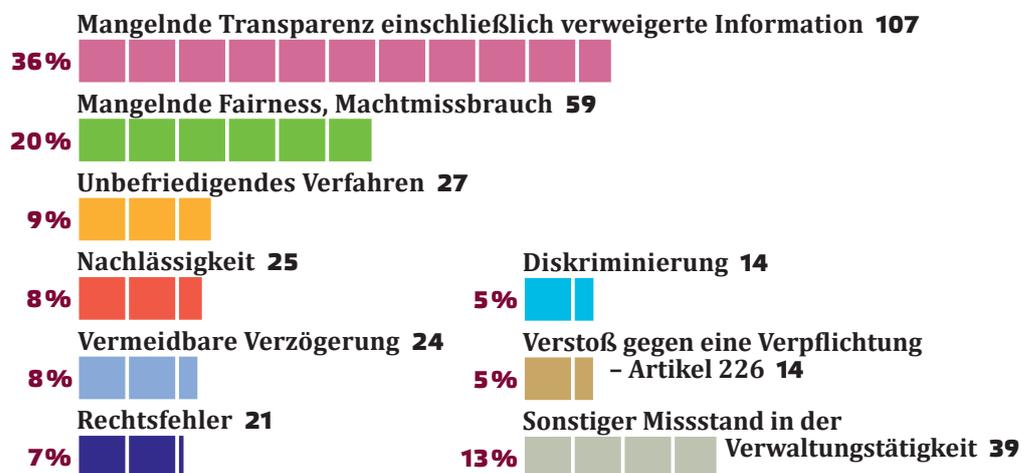


Mit welchen Missständen in der Verwaltungstätigkeit befassten sich die Untersuchungen?

Ein Missstand in der Verwaltungstätigkeit liegt dann vor, wenn ein Organ bzw. eine Einrichtung nicht gemäß den Vorschriften handelt, wenn sie die Grundsätze guter Verwaltungspraxis nicht beachtet oder wenn sie Grundrechte verletzt. Die häufigsten Vorwürfe eines Missstands in der Verwaltungstätigkeit, mit denen sich der Bürgerbeauftragte 2008 befasste, betrafen mangelnde Transparenz (36 % der eingeleiteten Untersuchungen).

 = 10 Fälle

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

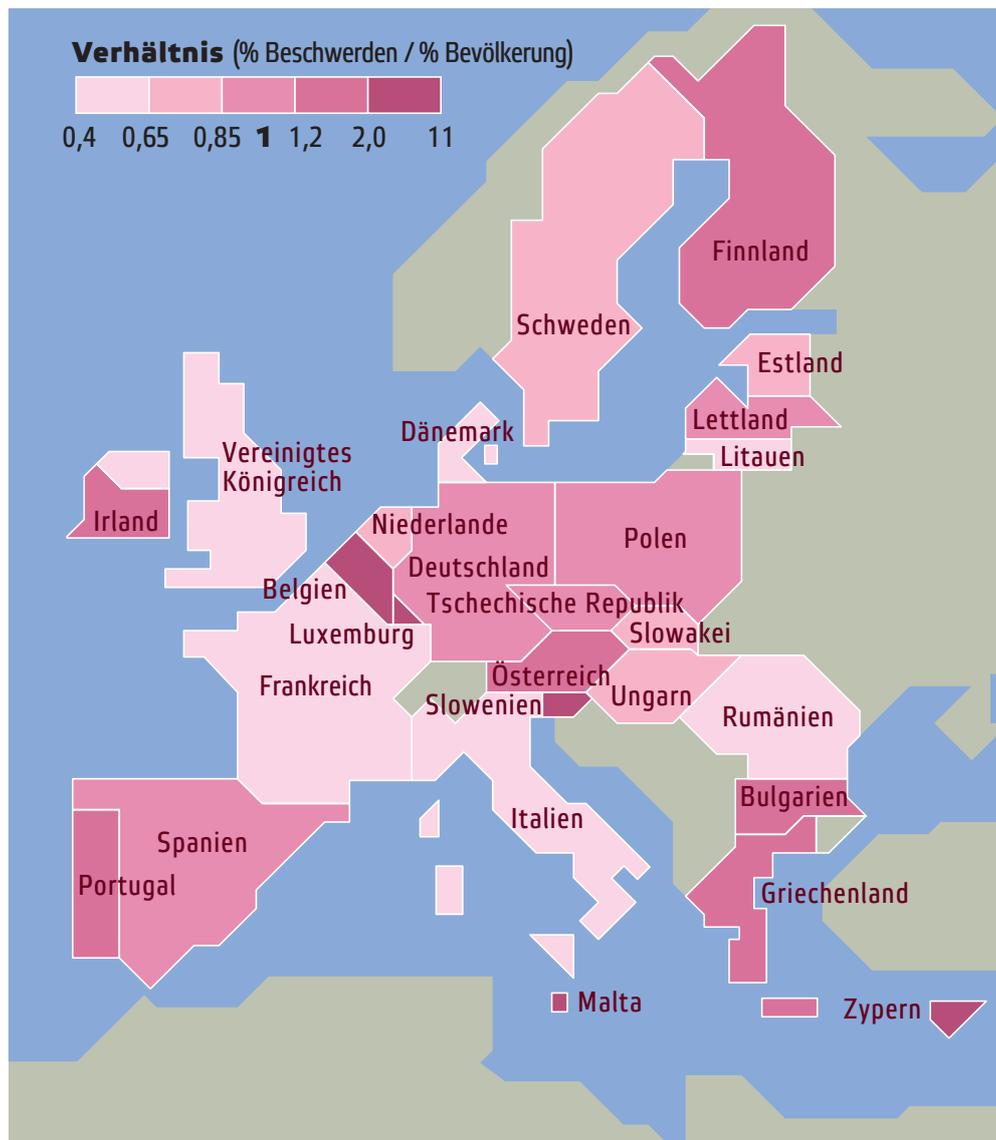


Woher kamen die Beschwerden?

ANMERKUNG Zur Ermittlung des Beschwerdequotienten wurde der Prozentsatz aller Beschwerden aus den einzelnen Mitgliedstaaten durch den Prozentsatz der Beschwerden aus der gesamten EU-Bevölkerung dividiert. Ein Wert über 1,0 zeigt, dass aus dem betreffenden Land mehr Beschwerden beim Bürgerbeauftragten eingereicht worden sind, als nach der Bevölkerungszahl zu erwarten gewesen wären.

Mitgliedstaat	Fälle
Deutschland	546
Spanien	352
Polen	270
Frankreich	240
Belgien	229
Italien	219
Vereinigtes Königreich	197
Griechenland	110
Österreich	108
Rumänien	97
Portugal	95
Niederlande	78
Bulgarien	74
Tschechische Republik	66
Schweden	52
Finnland	49
Ungarn	46
Irland	45
Slowenien	41
Malta	36
Zypern	35
Luxemburg	33
Slowakei	29
Dänemark	23
Lettland	18
Litauen	11
Estland	7
Andere	221
Nicht bekannt	79

Die nachstehende Übersicht zeigt, inwieweit die Bürgerinnen und Bürger der einzelnen Mitgliedstaaten bereit sind, sich an den Europäischen Bürgerbeauftragten zu wenden. Berechnungsgrundlage ist die Zahl der Beschwerden aus jedem Mitgliedstaat in Relation zur Bevölkerungszahl. Die absolute Zahl der Beschwerden aus den einzelnen Mitgliedstaaten ist ebenfalls angegeben.



Der Europäische Bürgerbeauftragte

1 Avenue du Président Robert Schuman
 CS 30403
 67001 Strasbourg Cedex
 FRANKREICH
 Tel. +33 3 88 17 23 13
 Fax +33 3 88 17 90 62

→→→ www.ombudsman.europa.eu

© Europäische Gemeinschaften, 2009
 Nachdruck mit Quellenangabe für den Unterricht und für nichtkommerzielle Zwecke gestattet.
 Pierre Roesch typo-graphisme, Strasbourg
 Printed in Luxembourg
 Gedruckt auf CyclusPrint Recycling-Feinpapier.
 QK-AD-09-001-DE-D · ISSN 1831-3558