

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

2009



■ Jahresbericht

# Der Europäische Bürgerbeauftragte

© Europäische Union, 2010

Nachdruck mit Quellenangabe für den Unterricht und für nichtkommerzielle Zwecke gestattet.

ISBN 978-92-9212-201-0

ISSN 1680-3795

DOI 10.2869/17269

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

In Cambria, Calibri und Etelka gesetzt – Pierre Roesch typo-graphisme, Strasbourg.

Fotos © Europäische Union, sofern nicht anders angegeben.

*Printed in Luxembourg*

Gedruckt auf CyclusPrint, Feinpapier aus 100% Altpapierfasern.

---

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

# DER EUROPÄISCHE BÜRGERBEAUFTRAGTE



P. NIKIFOROS DIAMANDOUROS

Herrn Jerzy Buzek  
Präsident  
Europäisches Parlament  
Rue Wiertz  
1047 Brüssel  
BELGIEN

Straßburg, 19. April 2010

Sehr geehrter Herr Präsident,

gemäß Artikel 228 Absatz 1 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union 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 2009 vor.

Hochachtungsvoll

P. Nikiforos DIAMANDOUROS



# Inhaltsverzeichnis

## **Einleitung** 7

### **1 Zusammenfassung** 13

### **2 Mandat und Vorgehensweise des Bürgerbeauftragten** 23

2.1 Das Recht auf Beschwerde beim Europäischen Bürgerbeauftragten 25

2.2 Die Rechtsgrundlage für die Tätigkeit des Bürgerbeauftragten 25

2.3 Das Mandat des Bürgerbeauftragten 27

2.4 Zulässigkeit und Grundlagen für Untersuchungen 31

2.5 Die Vorgehensweise des Bürgerbeauftragten 32

### **3 Beschwerden und Untersuchungen** 35

3.1 Überblick über die untersuchten Beschwerden 37

3.2 Analyse der eingeleiteten Untersuchungen 42

3.3 Ergebnisse der Untersuchungen des Bürgerbeauftragten 44

3.4 Paradefälle: Beispiele für vorbildliche Verfahren 51

3.5 Thematische Analyse der abgeschlossenen Untersuchungen 52

3.6 Verweisungen und Empfehlungen 76

### **4 Beziehungen zu Organen, Bürgerbeauftragten und anderen Interessenvertretern** 79

4.1 Beziehungen zu EU-Organen 81

4.2 Beziehungen zu Bürgerbeauftragten und ähnlichen Einrichtungen 86

4.3 Beziehungen zu anderen Interessenvertretern 89

### **5 Ressourcen** 97

5.1 Personal 99

5.2 Haushaltsplan 105

## **Kontaktaufnahme zum Europäischen Bürgerbeauftragten** 107



# Einleitung



ICH freue mich, Ihnen den *Jahresbericht 2009* präsentieren zu können, in dem die Tätigkeit des Bürgerbeauftragten für Bürger, Unternehmen und Organisationen im vergangenen Jahr dargestellt wird. Ich hoffe, dass der Bericht Ihnen einen guten Überblick über die Fortschritte vermittelt, die wir bei der Förderung höchstmöglicher Standards der Verwaltung in den Organen der EU verzeichnen konnten. Wie in jedem Jahr freuen wir uns auf Ihre Rückmeldungen.



### Ein wichtiges Jahr für die Bürgerbeauftragten

Im Jahr 2009 beging die Einrichtung des Bürgerbeauftragten ihren 200. Jahrestag, und Kollegen aus der ganzen Welt fanden sich zu diesen Feierlichkeiten im Juni in Stockholm ein. Aus der Sicht des Europäischen Bürgerbeauftragten begann 2009 das fünfzehnte Jahr der Tätigkeit des Bürgerbeauftragten. In diesem Jahr endete zugleich meine erste volle Amtszeit als Europäischer Bürgerbeauftragter. Mit seinem Beschluss vom 20. Januar dieses Jahres zu meiner Wiederwahl für eine volle zweite Amtszeit bestätigt das Europäische Parlament meines Erachtens die Arbeit, die diese Dienststelle bisher geleistet hat, und es ist für uns ein Ansporn, uns weiterhin für eine offenere, verantwortungsvolle, am Dienstleistungsgedanken orientierte und bürgernahe EU-Verwaltung einzusetzen.

Für den Leiter dieser Einrichtung ist dies eine spannende Zeit.

Eine der wichtigsten Prioritäten des Bürgerbeauftragten in den kommenden fünf Jahren wird darin bestehen, einen Beitrag dazu zu leisten, dass die Bürgerinnen und Bürger der Europäischen Union

**Eine der wichtigsten Prioritäten des Bürgerbeauftragten in den kommenden fünf Jahren wird darin bestehen, einen Beitrag dazu zu leisten, dass die Bürgerinnen und Bürger der Europäischen Union in den Genuss der Vorteile kommen, die ihnen im Vertrag von Lissabon zugesagt wurden.**

in den Genuss der Vorteile kommen, die ihnen im Vertrag von Lissabon zugesagt wurden. Einen besonderen Stellenwert nimmt dabei die Charta der Grundrechte der EU ein, die zwischenzeitlich Rechtskraft erlangt hat. In diesem Zusammenhang werde ich insbesondere das Grundrecht auf eine gute Verwaltung unterstützen, das in Artikel 41 der Charta verankert ist. Bereits im Dezember 2009 hob der Bürgerbeauftragte im Rahmen seines Beitrags zur

öffentlichen Anhörung über die Reform der EU-Haushaltsordnung hervor, dass in den einschlägigen Vorschriften der Artikel 41 berücksichtigt werden muss, indem die Bediensteten dazu angeleitet werden, zum einen für die Wirtschaftlichkeit der Haushaltsführung und zum anderen für eine gute Verwaltung zu sorgen. So sollte beispielsweise die Haushaltsordnung in Ausnahmefällen für gravierende Unannehmlichkeiten oder ernste Notlagen, die durch Missstände in der Verwaltung hervorgerufen wurden, eine freiwillige Entschädigung vorsehen. Die Reform der Haushaltsordnung bietet eine ausgezeichnete Gelegenheit, das Grundrecht auf eine gute Verwaltung in die Praxis umzusetzen.

Angesichts der hohen Zahl von Untersuchungen, die ich jedes Jahr im Zusammenhang mit mangelnder Transparenz durchführe (36 % der Untersuchungen im Jahr 2009), werde ich mich auch weiterhin nachdrücklich für das Grundrecht auf Zugang zu Dokumenten einsetzen, das in Artikel 42 der Charta und in Artikel 15 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union verankert ist. Und ich werde dafür Sorge tragen, dass das Recht, sich an den Bürgerbeauftragten zu wenden und auch das Recht, eine Petition an das Europäische Parlament zu richten (Artikel 43 bzw. 44 der

Charta), bekannt sind und auch entsprechend ausgeübt werden, damit alle Bürger sich so gut wie möglich ihr Recht verschaffen können.

Mit dem Vertrag von Lissabon wird in das demokratische Alltagsleben der Union eine neue Form der Beteiligung der Öffentlichkeit eingeführt – die „Bürgerinitiative“. Sie dürfte einen wichtigen Beitrag dazu leisten, die Mitgestaltungsmöglichkeiten der Bürger Europas zu erweitern. Zu Jahresbeginn 2010 antwortete ich auf die öffentliche Konsultation zu der Frage, wie die Bürgerinitiative in der Praxis gehandhabt werden soll. Es ist wichtig, bereits im Vorfeld auf die Fragen einzugehen, die bei der Anwendung dieses Instruments auftreten können, und insbesondere auf solche Fragen, die Beschwerden beim Bürgerbeauftragten nach sich ziehen können. Mit dem Aufzeigen derartiger Fragen im Vorfeld und Vorschlägen für gangbare Antworten will der Bürgerbeauftragte die gute Verwaltung durch die Europäische Kommission unterstützen und damit zum Erfolg dieses wertvollen neuen Instruments für die Bürger beitragen. Ich beabsichtige auch dafür Sorge zu tragen, dass Bürger, repräsentative Verbände und die Bürgergesellschaft von den neuen Bestimmungen des Vertrags zu Konsultation und Dialog und von der Möglichkeit, ihre Sicht der Dinge bekannt zu machen und öffentlich auszutauschen, profitieren.

### **Ein erfolgreiches Jahr, was die Ergebnisse betrifft**

Eine zweite Priorität für den Bürgerbeauftragten wird die Stärkung der Dienstleistungskultur in der EU-Verwaltung sein. Aus den Antworten auf meine Untersuchungen geht eindeutig hervor, dass die Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union in ihrer Verwaltungspraxis einen hohen Standard einhalten. In über der Hälfte der Fälle, die 2009 abgeschlossen werden konnten (56 %), hat das betreffende Organ einer einvernehmlichen Lösung zugestimmt oder die Angelegenheit auf andere Weise geregelt. Zum Vergleich: Im Jahr 2008 traf dies nur auf 36 % der Fälle zu. Insgesamt neun „Paradefälle“, die in diesem Bericht vorgestellt werden, stehen beispielhaft für vorbildliche Verfahrensweisen bei der Reaktion auf Beschwerden.

Auf eigene Initiative des Bürgerbeauftragten wurden vier Untersuchungen über systembedingte Probleme bei der Kommission eingeleitet, die unter anderem die Rechtzeitigkeit von Zahlungen und den Zugang zu Dokumenten in Vertragsverletzungsverfahren betrafen. Der Bürgerbeauftragte befasste sich außerdem mit einer Reihe von Fällen, die wichtige Grundsätze betrafen, etwa die Notwendigkeit, wichtige Zusammenkünfte und Bewertungen ordnungsgemäß zu dokumentieren. Diese Fälle werden ebenfalls im vorliegenden Bericht zusammenfassend dargestellt.

Zwar musste der Bürgerbeauftragte lediglich in 35 Fällen kritische Anmerkungen an die Organe richten – gegenüber 44 Fällen im Jahr 2008 und 55 Fällen im Jahr 2007 –, doch besteht nach wie vor Verbesserungsbedarf. Ich werde daher die Reaktionen der Organe auf kritische Anmerkungen und weitere Bemerkungen weiterverfolgen, indem ich auf meiner Website eine jährliche Studie veröffentliche. Die Studie für das Jahr 2009 ergab, dass – kritische Anmerkungen und weitere Bemerkungen zusammengenommen – die Quote der zufriedenstellenden Folgemaßnahmen bei 79 % lag. Die Folgemaßnahmen zu den weiteren Bemerkungen waren in allen Fällen zufriedenstellend, wohingegen bei den kritischen Anmerkungen nur eine deutlich niedrigere Quote von 62 % erreicht wurde. Dies macht deutlich, dass der Bürgerbeauftragte und die Organe selbst noch einiges an Arbeit zu leisten haben, um die Bediensteten davon zu überzeugen, dass eine abwehrende Haltung gegenüber der Tätigkeit des Bürgerbeauftragten für das betroffene Organ eine verpasste Gelegenheit bedeutet und die Gefahr beinhaltet, dem Ansehen der Europäischen Union zu schaden.

**Die Verbesserung der Qualität in der Verwaltung zum Wohle der Bürgerinnen und Bürger ist der Prüfstein aller Maßnahmen des Bürgerbeauftragten.**

Die Verbesserung der Qualität in der Verwaltung zum Wohle der Bürgerinnen und Bürger ist der Prüfstein aller Maßnahmen des Bürgerbeauftragten. Was die Arbeit meines eigenen Büros angeht,

so freue ich mich, berichten zu können, dass die Zeitdauer bis zum Abschluss von Untersuchungen von durchschnittlich 13 Monaten im Jahr 2008 auf neun Monate im Jahr 2009 verkürzt werden konnte. Wir streben eine weitere Verkürzung der Zeit an, die dafür aufgewendet wird, Untersuchungen abzuschließen.

### **Ein Jahr, in dem viel kommuniziert wurde**

Gleich zu Jahresbeginn wurde die neue Website des Bürgerbeauftragten in Betrieb genommen. Sie enthält jetzt einen interaktiven Leitfaden, mit dessen Hilfe sich die Kontaktstelle, die für die Bearbeitung einer Beschwerde am ehesten geeignet ist, herausfinden lässt. Der Leitfaden hat sich als sehr erfolgreich erwiesen – im Laufe des Jahres konnten auf diesem Wege mehr als 26 000 Bürger beraten werden. Die Zahl der Beschwerden, die in unserem Büro eingereicht wurden, ging von 3 406 im Jahr 2008 auf 3 098 im Jahr 2009 zurück, da sich mehr Bürger mit ihren Beschwerden gleich an die richtige Stelle wandten. Diese Entwicklung stimmt mich zuversichtlich. Damit dies auch weiter so bleibt, haben wir im vergangenen Jahr die Zusammenarbeit mit anderen Informations- und Problemlösungsnetzen wie Europe Direct und SOLVIT weiter intensiviert.

Wir haben unsere Bemühungen verstärkt, auf potenzielle Beschwerdeführer zuzugehen und eine Reihe von Veranstaltungen mit Nichtregierungsorganisationen, unterschiedlichen Interessenvertretern, Unternehmen und Expertengremien organisiert. Diese Öffentlichkeitsarbeit hat zusammen mit den beeindruckenden Ergebnissen, die wir für die Beschwerdeführer erreichen konnten, dazu geführt, dass bei der Medienberichterstattung über die Arbeit des Bürgerbeauftragten ein Zuwachs von 85 % zu verzeichnen war. Diese Berichterstattung spielt insofern eine wichtige Rolle, als dass sie das Recht auf Beschwerde und auch die Rolle des Bürgerbeauftragten dabei, die EU-Verwaltung für ihre Tätigkeit zur Rechenschaft zu ziehen, im Bewusstsein der Öffentlichkeit verankert. Die Zunahme der Anzahl eingeleiteter Untersuchungen von 293 auf 335, basierend auf im Jahr 2009 eingereichten Beschwerden, ist auch darauf zurückzuführen.

In fast 80 % der eingegangenen Fälle konnten wir dem Beschwerdeführer helfen, indem wir eine Untersuchung eingeleitet, die Angelegenheit an eine zuständige Stelle weitergeleitet oder geeignete Kontaktstellen genannt haben. Mehr als 55 % der Fälle fielen in den Zuständigkeitsbereich des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten, was die Notwendigkeit einer weiteren Stärkung der Zusammenarbeit zwischen den europäischen, nationalen und regionalen Bürgerbeauftragten und Petitionsausschüssen innerhalb des Netzes bekräftigt. Das siebte Seminar der nationalen Bürgerbeauftragten der EU-Mitgliedstaaten und der Kandidatenländer, das im April in Zypern stattfand, bot eine gute Gelegenheit hierzu.

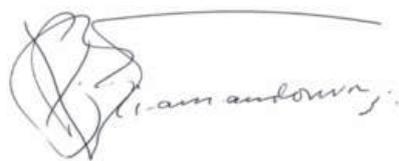
Eine entscheidende und wichtige Entwicklung im Jahr 2009 war die Annahme eines Leitmotivs für die Einrichtung, das wie folgt lautet:

*Der Europäische Bürgerbeauftragte ist bestrebt, faire Ergebnisse bei Beschwerden gegen die Organe und Einrichtungen der Europäischen Union zu erzielen, und fördert die Transparenz und eine Dienstleistungskultur in der Verwaltung. Er ist bestrebt, durch den Dialog zwischen Bürgerinnen und Bürgern und der Europäischen Union Vertrauen aufzubauen und die höchstmöglichen Verhaltensstandards bei den Organen und Einrichtungen der Union zu fördern.*

Gleich zu Jahresbeginn 2010 möchte ich ausgehend von diesem Leitmotiv eine Strategie für meine gesamte fünfjährige Amtszeit als Bürgerbeauftragter entwickeln.

Ich freue mich darauf, meine Arbeit für die Bürgerinnen und Bürger in den kommenden Jahren fortzuführen.

Straßburg, den 16. Februar 2010

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, circular scribble followed by the name 'P. Nikiforos Diamandouros' written in a cursive script.

P. Nikiforos DIAMANDOUROS





# Zusammenfassung



**D**ER fünfzehnte Jahresbericht des Europäischen Bürgerbeauftragten an das Europäische Parlament gibt einen Überblick über die Tätigkeit des Bürgerbeauftragten im Jahr 2009. Es ist der siebte 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 2009 thematisch analysiert. Das Kapitel endet mit einem Blick auf die Fälle, die nicht in die Zuständigkeit des Bürgerbeauftragten fielen und die an andere für die Bearbeitung von Beschwerden zuständige Stellen verwiesen wurden.

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

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

## ■ Die Rolle des Europäischen Bürgerbeauftragten

Das Amt des Europäischen Bürgerbeauftragten wurde durch den Vertrag von Maastricht im Zusammenhang mit der Unionsbürgerschaft geschaffen. Der Bürgerbeauftragte untersucht Beschwerden über Missstände in der Tätigkeit der Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union – mit Ausnahme des Gerichtshofs der Europäischen Union in Ausübung seiner Rechtsprechungsbefugnisse.

Zusammenhang mit der Unionsbürgerschaft geschaffen. Der Bürgerbeauftragte untersucht Beschwerden über Missstände in der Tätigkeit der Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union<sup>1</sup> – mit Ausnahme des Gerichtshofs der Europäischen

**1.** Artikel 228 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union (AEUV) (vorher Artikel 195 des Vertrags zur Gründung der Europäischen Gemeinschaft) erweitert den Auftrag des Bürgerbeauftragten von der Bearbeitung von Beschwerden über Missstände bei der Tätigkeit der „Einrichtungen und Organe der Gemeinschaft“ auf die Tätigkeit der „Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union“. Während bisher im Jahresbericht des Bürgerbeauftragten die Bezeichnung „Organe und Einrichtungen“ verwendet wurde, verwenden wir jetzt der Kürze halber nur den Begriff „Organe“ und beziehen uns dabei auf alle Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der EU.

Union<sup>2</sup> in Ausübung seiner Rechtsprechungsbefugnisse. Ein „Missstand in der Verwaltungstätigkeit“ wurde vom Bürgerbeauftragten mit Zustimmung des Europäischen Parlaments dahingehend definiert, dass darunter auch die mangelnde Achtung der Rechtmäßigkeit, der Grundsätze guter Verwaltungspraxis und der Grundrechte 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 EU-Organe 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 2009 3 098 Beschwerden registriert, gegenüber 3 406 Beschwerden im Jahr 2008. Knapp 60 % der Beschwerden wurden über das Internet eingereicht, zumeist über das elektronische Beschwerdeformular, das auf der Website des Bürgerbeauftragten in 23 Sprachen aufgerufen werden kann.

Insgesamt wurden 3 119 Beschwerden bearbeitet<sup>3</sup>, gegenüber 3 346 im Jahr 2008. 55 % (1 704) der bearbeiteten Beschwerden fielen in den Zuständigkeitsbereich des Europäischen Verbindungs-

**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.**

netztes der Bürgerbeauftragten, 23 % (727 Beschwerden) in den Tätigkeitsbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten. 11 % 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.

Insgesamt bearbeitete der Bürgerbeauftragte im Laufe des Berichtsjahrs somit fast 5 000 Beschwerden und Auskunftersuchen von Bürgern.

### Analyse der eingeleiteten Untersuchungen

Im Jahr 2009 wurden insgesamt 335 neue Untersuchungen (gegenüber 293 im Jahr 2008) aufgrund von Beschwerden eingeleitet. Davon stammten 84 % von Einzelpersonen, 16 % wurden von Unternehmen und Vereinigungen eingereicht.

Zusätzlich leitete der Bürgerbeauftragte vier Untersuchungen aus eigener Initiative ein, die sich mit möglichen systembedingten Problemen bei der Europäischen Kommission befassten.

Wie in jedem Jahr galten die meisten der vom Bürgerbeauftragten 2009 eingeleiteten Untersuchungen der Kommission (191 bzw. 56 % aller Fälle). Angesichts dessen, dass die Kommission das Unionsorgan 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. Dabei ist allerdings festzuhalten, dass die Vergleichszahl für 2008 noch 66 % aller Fälle ausmachte. 38 Untersuchungen (11 %) betrafen das Europäische Parlament, 30 (9 %) das Europäische Amt für Personalauswahl (EPSO), 12 (4 %) den Rat der Europäischen Union und 9 (3 %) den Gerichtshof der Europäischen Union. Im Hinblick auf den Gerichtshof muss erwähnt werden, dass der Bürgerbeauftragte lediglich Untersuchungen einleiten kann, die nicht die Rechtsprechung des

2. Mit dem Vertrag von Lissabon wurden die Namen des Gerichtshofs der Europäischen Gemeinschaften und des Gerichts erster Instanz geändert. Beide Gerichte zusammen werden jetzt kollektiv als der Gerichtshof der Europäischen Union und einzeln als der Gerichtshof bzw. das Gericht bezeichnet.

3. 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.

Gerichts betreffen. Weitere 59 Untersuchungen entfielen auf 23 andere Organe, Einrichtungen und sonstige Stellen der EU.

Die meisten Vorwürfe wegen angeblicher Verwaltungsmissstände in den 2009 eingeleiteten Untersuchungen bezogen sich auf mangelnde Transparenz, einschließlich Auskunftsverweigerung (121 bzw. 36 % der Fälle), ungerechte Behandlung oder Machtmissbrauch (48 Fälle bzw. 14 %), vermeidbare Verzögerungen (45 Fälle bzw. 13 %), unbefriedigende Verfahren (44 Fälle bzw. 13 %), Nachlässigkeit (22 Fälle bzw. 6 %), Pflichtversäumnisse, d. h. Versäumnisse der Europäischen Kommission, ihrer Rolle als „Hüterin der Verträge“ gegenüber den Mitgliedstaaten nachzukommen (21 Fälle bzw. 6 %), Rechtsfehler (19 Fälle bzw. 6 %) und Diskriminierung (17 Fälle bzw. 5 %).

2009 schloss der Bürgerbeauftragte 318 Untersuchungen ab (gegenüber 355 im Jahr 2008). Davon gingen 311 auf Beschwerden zurück, während sieben aus eigener Initiative erfolgten. Die Mehrzahl

**Die Mehrzahl der Untersuchungen wurde binnen eines Jahres abgeschlossen (70 %). Über die Hälfte (55 %) hatte eine Dauer von weniger als drei Monaten. Die durchschnittliche Fallbearbeitungszeit lag bei neun Monaten.**

der Untersuchungen wurde binnen eines Jahres abgeschlossen (70 %). Über die Hälfte (55 %) hatte eine Dauer von weniger als drei Monaten. Die durchschnittliche Fallbearbeitungszeit lag bei neun 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 das Organ zufriedenstellt, gegen das sich die Beschwerde richtet. Der Kooperationsbereitschaft der EU-Organe kommt entscheidende Bedeutung dafür zu, dass sich Ergebnisse erzielen lassen, die einerseits zur Verbesserung der Beziehungen zwischen Organen und Bürgern beitragen und andererseits kosten- und zeitaufwendige Rechtsstreitigkeiten vermeiden helfen. In 179 der im Jahr 2009 abgeschlossenen Fälle (56 %) wurde relativ leicht ein positives Ergebnis für die Beschwerdeführer erzielt. Diese Fälle wurden entweder durch das betreffende Organ beigelegt, oder es kam zu einer einvernehmlichen Lösung (2008 lag die Zahl bei 129 Fällen und war damit doppelt so hoch wie zwei Jahre zuvor, im Jahr 2006).

In 18 % der Fälle (58) wurde kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit festgestellt. Dies ist nicht unbedingt als negatives Ergebnis für die Beschwerdeführer zu werten, da sie zumindest von den betreffenden Organen eine ausführliche Erläuterung ihrer Handlungsweise sowie eine Einschätzung des Bürgerbeauftragten zu ihrem Fall erhielten.

Der Bürgerbeauftragte kam in 12 % der Fälle (37) zu dem Schluss, dass ein Missstand in der Verwaltungstätigkeit vorlag. In zwei dieser Fälle konnte er dennoch ein positives Ergebnis für die Beschwerdeführer erzielen, da seine Empfehlungsentwürfe von den betreffenden Organen angenommen wurden. In diesem Jahr wurde dem Europäischen Parlament kein Sonderbericht vorgelegt. In 35 Fällen endete die Untersuchung mit einer kritischen Anmerkung an das betreffende Organ. Eine kritische Anmerkung zeigt dem Beschwerdeführer, dass seine Beschwerde berechtigt war. Dem Organ verdeutlicht sie, was falsch gemacht wurde, um ihm bei der künftigen Vermeidung von Missständen in der Verwaltungstätigkeit zu helfen.

Der Bürgerbeauftragte hat –mit Blick auf die künftige Verbesserung der Tätigkeit der EU-Organe – verstärkt von der Möglichkeit weiterer Bemerkungen Gebrauch gemacht, wenn er eine Gelegenheit dafür sah, die Qualität der Verwaltung zu verbessern. 2009 brachte der Bürgerbeauftragte in insgesamt 28 Fällen weitere Bemerkungen an.

Für die Organe ist es wichtig, den kritischen Anmerkungen und weiteren Bemerkungen des Bürgerbeauftragten nachzugehen und Maßnahmen zu ergreifen, um ungelöste Probleme zu beheben. Um dies zu fördern, veröffentlichte der Bürgerbeauftragte 2009 auf seiner Website eine Studie über die Folgemaßnahmen der betroffenen Organe auf alle kritischen Anmerkungen und weiteren Bemerkungen aus dem Jahr 2008.

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

Neun der im Jahr 2009 abgeschlossenen Fälle sind als anschauliche Beispiele für vorbildliche Verfahren anzusehen und wurden daher als „Paradefälle“ gekennzeichnet. Sie dienen sämtlichen

Neun der im Jahr 2009 abgeschlossenen Fälle sind als anschauliche Beispiele für vorbildliche Verfahren anzusehen und wurden daher als „Paradefälle“ gekennzeichnet.

Organen, Einrichtungen und sonstigen Stellen der EU als Modell für einen erstrebenswerten Umgang mit den vom Bürgerbeauftragten aufgegriffenen Problemen.

Zwei der Paradefälle betreffen die Handhabung von Vertragsverletzungsfällen auf dem Gebiet der Rechte von Fluggästen (**2980/2008/GG**) und des Umweltschutzes durch die **Kommission (791/2005/(IP)FOR)**. In zwei weiteren Fällen legte die Kommission eine konstruktive Vorgehensweise an den Tag, indem sie einwilligte, (i) eine Einziehungsanordnung in einer Personalangelegenheit zurückzuziehen (**1908/2007/JF**) und (ii) die Möglichkeit der Zurückziehung einer Einziehungsanordnung über 500 000 EUR in einer Vertragsangelegenheit zu prüfen (**2119/2007/ELB**).

In einer Transparenzangelegenheit willigte das **Europäische Amt für Betrugsbekämpfung (OLAF)** ein, zwei belgischen Unternehmen Zugang zu einer langen Liste von Dokumenten zu gewähren (verbundene Beschwerdesachen **723/2005/OV** und **790/2005/OV**), während das **Europäische Amt für Personalauswahl (EPSO)** sich bereit erklärte, allen – nicht nur den nicht erfolgreichen Bewerbern – Zugang zu ihren Prüfungsnoten zu gewähren (**2346/2007/JMA**).

Nicht zuletzt reagierten drei Exekutivagenturen in vorbildlicher Weise auf die Vorschläge des Bürgerbeauftragten: die **Exekutivagentur für Wettbewerbsfähigkeit und Innovation (1562/2008/BB)** und die **Exekutivagentur des Europäischen Forschungsrates (2003/2008/TS)** in Einstellungsangelegenheiten und die **Exekutivagentur Bildung, Audiovisuelles und Kultur** in einem Fall, in dem es um die Ablehnung eines Zuschussantrags ging (**1537/2008/(TJ)GG**).

## 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 in der Sprache des Beschwerdeführers veröffentlicht. Zusammenfassungen von ausgewählten Fällen werden auf der Website des Bürgerbeauftragten in allen 23 EU-Amtssprachen zugänglich gemacht. Diese Zusammenfassungen stellen einen Überblick über die Themenbereiche sowie die Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der EU dar, auf die sich die insgesamt 318 Entscheidungen in den im Jahr 2009 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 2009 getroffenen Entscheidungen. Er ist nach den sieben wichtigsten Themenbereichen der Untersuchungen untergliedert:<sup>4</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 2009 zu Beschwerden über (i) den Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten, (ii) den Zugang der Öffentlichkeit zu Informationen und (iii) den Schutz personenbezogener Daten und das Recht der betroffenen Personen auf Zugang zu ihren Daten. Die untersuchten Probleme reichen von Verzögerungen bei der Registrierung von Zugangsanträgen und beim Zugang zu

4. Bei Betrachtung der 2009 eingeleiteten Untersuchungen sind folgende Schwerpunktbereiche zu erkennen: Transparenz (31 %), Verwaltung und Personalstatut (16 %), Auswahl- und Ausleseverfahren (16 %), institutionelle und politische Aspekte (14 %), die Kommission als Hüterin der Verträge (9 %), Auftragsausführung (8 %), Vergabe von Aufträgen oder Zuschüssen (6 %).

Dokumenten bis zu unterschiedlichen Interpretationen der in der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001<sup>5</sup> über den Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten aufgeführten Ausnahmen. Darüber hinaus werden Fälle analysiert, in denen es um den Schutz personenbezogener Daten 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. Zu den 2009 untersuchten Vorwürfen in diesem Bereich zählen die Nichteintragung von Beschwerden, Zeitverzögerungen bei Entscheidungen und bei der Unterrichtung der Beschwerdeführer sowie Meinungsverschiedenheiten hinsichtlich Entscheidungen der Kommission, bestimmten Beschwerden nicht nachzugehen.

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 ihrer Verpflichtung zur Angabe von Gründen nachgekommen sind und ob diese Gründe in sich schlüssig und angemessen sind. Im Jahr 2009 untersuchte der Bürgerbeauftragte Fälle von ungerechter Behandlung und fälschlichem oder ungerechtfertigtem Ausschluss von Ausschreibungen und Bietverfahren sowie Verzögerungen.

In der vierten Kategorie werden Fälle vorgestellt, in denen den Organen die Nichteinhaltung vertraglicher Verpflichtungen vorgeworfen wird. Bei Vertragsstreitigkeiten beschränkt sich der Bürgerbeauftragte bei seiner Untersuchung auf die Frage, ob die betroffenen Organe der Union ihm schlüssig und ausreichend begründen können, auf welcher Rechtsgrundlage ihr Vorgehen beruht und warum sie glauben, dass ihr Standpunkt zur Vertragslage begründet ist. Im Jahr 2009 untersuchte der Bürgerbeauftragte Probleme im Bezug auf Unterauftragnehmer, Fragen bezüglich erstattungsfähiger Kosten sowie Fälle angeblicher ungerechter Behandlung.

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

Im sechsten Abschnitt der thematischen Analyse werden Beschwerden zu Auswahl- und Ausleseverfahren untersucht. Die meisten dieser Fälle betreffen EPSO sowie die Themen mangelnder Transparenz, Diskriminierung und Verzögerungen.

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

## ■ Beziehungen zu Organen, Bürgerbeauftragten und anderen Interessensvertretern

### Beziehungen zu den EU-Organen

Konstruktive Beziehungen zu den EU-Organen sind für den Europäischen Bürgerbeauftragten von herausragender Bedeutung, um höchstmögliche Verwaltungsstandards zu gewährleisten. Der Bürgerbeauftragte trifft regelmäßig mit Mitgliedern und Bediensteten der Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der EU zusammen, um mit ihnen Möglichkeiten zur Verbesserung der Qualität der Verwaltungstätigkeit zu erörtern und zu gewährleisten, dass seine Bemerkungen, Empfehlungen und Berichte sachgerecht weiterverfolgt werden.

Im Jahr 2009 sprach Herr DIAMANDOUROS vor den Generaldirektoren der Europäischen Kommission und führte eine ganze Reihe von Gesprächen mit weiteren Vertretern der Kommission. Er setzte auch die enge Zusammenarbeit mit dem Netzwerk SOLVIT fort, das Beschwerden im Zusammenhang mit dem Binnenmarkt aufgreift, und intensivierte die Zusammenarbeit mit dem Netzwerk Europe Direct, das Fragen der Bürger zur EU beantwortet.

---

5. 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.

Hinsichtlich der Beziehungen zum Europäischen Parlament waren im Jahr 2009 insbesondere die Gespräche mit Vertretern des Parlaments im Zusammenhang mit dem laufenden Rechtsetzungsprozess zur Überarbeitung der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 über den Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten von Bedeutung. Darüber hinaus traf der Bürgerbeauftragte am 2. September 2009 mit der neuen Vorsitzenden des Petitionsausschusses, Frau Erminia MAZZONI, MDEP, zusammen, und stellte am 14. September seinen *Jahresbericht 2008* im Petitionsausschuss vor. Die Plenarsitzung zur Tätigkeit des Bürgerbeauftragten im Jahr 2008 auf der Grundlage des Berichts von Frau Chrysoula PALIADELI, MDEP, fand am 12. November statt.

Weitere Höhepunkte des Jahres 2009 bildeten die Vorträge vor der Reflexionsgruppe zur Zukunft Europas und der Arbeitsgruppe des Rates „Information“.

**Weitere Höhepunkte des Jahres 2009 bildeten die Vorträge vor der Reflexionsgruppe zur Zukunft Europas und der Arbeitsgruppe des Rates „Information“.**

vor dem Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss, beteiligte sich an der öffentlichen Anhörung der Europäischen Investitionsbank zu ihrer Beschwerde- und Transparenzpolitik und verbesserte seine Zusammenarbeit mit dem Europäischen Amt für Personalauswahl.



**Der Bürgerbeauftragte setzte 2009 auch die Pflege seiner Kontakte zu den Organen, Einrichtungen und sonstigen Stellen der EU fort. Neben den Treffen mit Vertretern des Parlaments, der Kommission und des Rates führte er auch Gespräche mit Mitgliedern des Gerichtshofs der EU und des Europäischen Rechnungshofs, dem Direktor des Europäischen Amts für Betrugsbekämpfung und dem Stellvertretenden Europäischen Datenschutzbeauftragten. Das Bild zeigt den Bürgerbeauftragten zusammen mit dem Präsidenten des Rechnungshofs, Herrn Vítor DA SILVA CALDEIRA.**

## 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 arbeitet eng mit seinen Amtskollegen in den Mitgliedstaaten zusammen, um die zügige und effektive

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

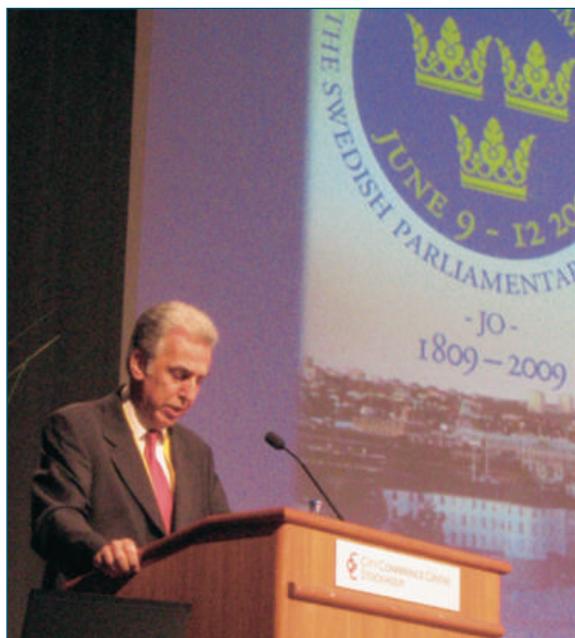
Bearbeitung von Bürgerbeschwerden zum EU-Recht sicherzustellen. Diese Zusammenarbeit erfolgt im Wesentlichen im Rahmen des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten. Das Verbindungsnetz besteht derzeit aus 94 Einrichtungen in 32 Ländern. Innerhalb der Union deckt es die nationale und die regionale Ebene ab, während es in den EU-Kandidatenländern sowie in Norwegen und Island und seit neuestem auch in der Schweiz allein die nationale Ebene umfasst. Auch der Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments ist als Vollmitglied in diesem Netz vertreten.

Eines der Anliegen des Netzwerks ist die rasche Weiterleitung von Beschwerden an den zuständigen Bürgerbeauftragten oder eine vergleichbare Einrichtung. Im Jahresverlauf 2009 wurden 977 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 2009 dargestellt. Den Höhepunkt bildete das siebte Seminar der nationalen Bürgerbeauftragten aus den EU-Mitgliedstaaten und den Kandidatenländern, das im April in Paphos, Zypern, stattfand. Das Seminar wurde vom Europäischen Bürgerbeauftragten gemeinsam mit der Kommissarin für

Verwaltungsangelegenheiten (Bürgerbeauftragte) von Zypern, Frau Eliana NICOLAOU, organisiert. Vertreter der nationalen und regionalen Bürgerbeauftragten aus 29 Ländern nahmen an dem Seminar teil, in dessen Mittelpunkt das Thema Migration stand.

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 2009 besuchte der Europäische Bürgerbeauftragte seine Amtskollegen in der Slowakei (Mai), der Tschechischen Republik (Mai), Finnland (Oktober) und Estland (Oktober).



**Die Bemühungen des Bürgerbeauftragten um die Zusammenarbeit mit seinen Amtskollegen erstreckten sich im Verlauf des Jahres auch über die Aktivitäten des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten hinaus. Zu den wichtigsten Veranstaltungen, an denen der Herr DIAMANDOUROS 2009 teilnahm, gehörte die 9. Weltkonferenz des Internationalen Ombudsmann-Instituts (IOI) im Juni in Stockholm, auf der auch das zweihundertjährige Bestehen der Institution des Parlamentarischen Bürgerbeauftragten in Schweden begangen wurde. Auf der Konferenz zur Würdigung dieses bedeutenden Ereignisses wurde die Entwicklung der Institution des Ombudsmanns von ihren Ursprüngen in Schweden bis hin zu ihren verschiedenen Ausprägungen in der heutigen Zeit dargestellt.**

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 2009 ging eine solche neue Anfrage ein.

### Beziehungen zu anderen Interessenvertretern

Der Europäische Bürgerbeauftragte setzt sich dafür ein sicherzustellen, dass jede Person oder Organisation, die ein Problem mit den EU-Organen hat, ihr Recht kennt, sich bei ihm über Miss-

**Der Europäische Bürgerbeauftragte setzt sich dafür ein sicherzustellen, dass jede Person oder Organisation, die ein Problem mit den EU-Organen hat, ihr Recht kennt, sich bei ihm über Missstände zu beschweren.**

stände zu beschweren. In Abschnitt 4.3 dieses Berichts findet sich ein Überblick über die zahlreichen Wege, auf denen der Bürgerbeauftragte das Beschwerderecht im Jahr 2009 ins Bewusstsein der Öffentlichkeit zu rücken suchte. Der Bürgerbeauftragte und seine Mitarbeiter hielten rund 145 Vorträge vor interessierten Gruppen. Zu den wichtigsten Medienaktivitäten des Bürgerbeauf-

tragten im Jahr 2009 gehörten Pressekonferenzen in Brüssel und, im Rahmen des bereits erwähnten, Informationsbesuche. Über das Jahr hinweg wurden 21 Pressemitteilungen veröffentlicht. Dabei wurden unter anderem folgende Themen aufgegriffen: die Neufassung der EU-Bestimmungen für den Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten, Fluggastrechte, verspätete Zahlungen der Kommission, die Finanzierung von Parlamentsgebäuden sowie eine Beschwerde des Mikroprozessorherstellers Intel.

Am 5. Januar 2009 ging die neue Website des Europäischen Bürgerbeauftragten online. Von besonderem Interesse ist der auf der Website integrierte interaktive Leitfaden des Bürgerbeauftragten, der Einzelpersonen dabei helfen soll, die am besten geeignete Stelle für ihre Beschwerde zu finden. 2009 wandten sich über 26 000 Bürger über den interaktiven Leitfaden an den Bürgerbeauftragten und erhielten Rat von ihm. Die Website wurde regelmäßig durch Entscheidungen, Fallzusammenfassungen, Pressemitteilungen sowie Informationen zu Veranstaltungen und über Veröffentlichungen auf den neuesten Stand gebracht. Vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2009 verzeichnete die Website rund 340 000 Besucher, die zusammen mehr als 4 Millionen Seiten aufriefen. Die meisten Zugriffe wurden aus Spanien verzeichnet, gefolgt von Italien, Deutschland, Frankreich und Belgien.

Unter den Veröffentlichungen des Jahres 2009 stießen vor allem der neu gestaltete *Jahresbericht* und die neue Zusammenfassung im *Überblick 2008* auf Interesse.



Um ein verstärktes Bewusstsein für den neuen interaktiven Leitfaden auf der Website des Europäischen Bürgerbeauftragten zu schaffen, und generell vermehrt auf das breite Spektrum an Angeboten zur Problemlösung aufmerksam zu machen, das Einzelpersonen, Unternehmen und Vereinigungen zur Verfügung steht, veranstaltete der Bürgerbeauftragte im März 2009 ein Seminar in Brüssel, bei dem neben den Dienstleistungen des Europäischen Bürgerbeauftragten auch der Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments, das SOLVIT-Netz und der Europäische Bürgerdienst (ECAS) vorgestellt wurden.

## ■ 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.

Darüber hinaus enthält Abschnitt 5.1 Informationen über die Klausurtagungen und Versammlungen der Mitarbeiter des Bürgerbeauftragten. Die Klausurtagungen der Belegschaft bilden einen

**Die Klausurtagung 2009 zum Thema „Zusammenarbeiten“ fand vom 11. bis 13. Februar statt.**

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 Veranstaltungs-

zyklus, der Mitarbeitern und Praktikanten die Gelegenheit zum Meinungsaustausch über Themen bietet, die in direktem Zusammenhang mit der Arbeit des Bürgerbeauftragten stehen. Die Klausurtagung 2009 zum Thema „Zusammenarbeiten“ fand vom 11. bis 13. Februar statt. Wie die früheren Veranstaltungen wurde auch die dritte Klausurtagung von den Mitarbeitern als ausgesprochen positive Erfahrung gewertet.

Der Stellenplan des Bürgerbeauftragten wies im Jahr 2009 insgesamt 63 Planstellen aus. Die veranschlagten Mittel beliefen sich für das Jahr 2009 auf 8 906 880 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 2009 werden die genannten Punkte illustriert und besondere Entwicklungen aufgezeigt, wie etwa das Inkrafttreten des Vertrags von Lissabon und dessen Auswirkungen auf die Tätigkeit des Bürgerbeauftragten. Das Kapitel schließt mit einem Überblick über die Vorgehensweise des Bürgerbeauftragten bei der Bearbeitung von Beschwerden und der Durchführung von Untersuchungen, wozu auch der zunehmende Gebrauch von informellen Verfahren zählt, um Beschwerden einer zügigen Lösung zuzuführen.

## 2.1 Das Recht auf Beschwerde beim Europäischen Bürgerbeauftragten

Das Recht auf Beschwerde beim Europäischen Bürgerbeauftragten ist als eines der Rechte der Unionsbürger in Artikel 24 des Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union (AEUV) –

**Auf mögliche Missstände in der Verwaltungstätigkeit wird der Bürgerbeauftragte hauptsächlich durch Beschwerden aufmerksam, er führt jedoch auch aus eigener Initiative Untersuchungen durch.**

(ex-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, er führt jedoch auch aus eigener Initiative Untersuchungen durch (siehe nachstehenden Abschnitt).

## 2.2 Die Rechtsgrundlage für die Tätigkeit des Bürgerbeauftragten

### Änderungen der Rechtsgrundlage durch den Vertrag von Lissabon

Der Vertrag von Lissabon trat am 1. Dezember 2009 in Kraft. Aus Artikel 195 des EG-Vertrags über den Bürgerbeauftragten wurde Artikel 228 AEUV. Das Mandat des Bürgerbeauftragten umfasst nun nicht mehr nur die „Organe und Einrichtungen der Gemeinschaft“, sondern die „Organe, Einrichtungen oder sonstigen Stellen der Union“. Dies hat im Wesentlichen zwei Konsequenzen:

1. Da mit dem Vertrag von Lissabon die Gliederung der EU in verschiedene Säulen abgeschafft wurde, fällt die bisherige zweite Säule (Gemeinsame Außen- und Sicherheitspolitik) jetzt in den Zuständigkeitsbereich des Bürgerbeauftragten.
2. Gemäß Artikel 13 des Vertrags über die Europäische Union (EUV) ist der Europäische Rat ein Organ der Union. Damit fällt auch der Rat jetzt in den Zuständigkeitsbereich des Bürgerbeauftragten.

**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 unterzeichnet und erneut proklamiert, ABl. 2007 C 303, S. 1. Im Vertrag von Lissabon wird der Charta dieselbe Rechtsstellung eingeräumt wie den Verträgen.

Auf zwei weitere Änderungen muss ebenfalls hingewiesen werden: Gemäß Artikel 228 Absatz 1 AEUV wird der Bürgerbeauftragte nicht mehr wie bisher „ernannt“, sondern vom Europäischen Parlament „gewählt“, während Artikel 228 Absatz 4 AEUV vorsieht, dass das Statut des Europäischen Bürgerbeauftragten nicht mehr als ein Beschluss, sondern als eine Verordnung des Europäischen Parlaments festgelegt wird. ■

Maßgeblich für die Tätigkeit des Bürgerbeauftragten sind die Bestimmungen von Artikel 228 AEUV (ex-Artikel 195 des EG-Vertrags) sowie das Statut des Europäischen Bürgerbeauftragten und die vom Bürgerbeauftragten nach Artikel 14 des Statuts erlassenen Durchführungsbestimmungen. Im Juni 2008 verabschiedete das Europäische Parlament einen Beschluss<sup>2</sup> zur Änderung des Statuts des Bürgerbeauftragten, der am 31. Juli 2008 in Kraft trat. Am 3. Dezember 2008 änderte der Bürgerbeauftragte seine Durchführungsbestimmungen, um die Änderungen des Statuts zu berücksichtigen und den seit der letzten Änderung der Bestimmungen im Jahr 2004 gewonnenen Erfahrungen Rechnung zu tragen. Die neuen Durchführungsbestimmungen traten am 1. Januar 2009 in Kraft. Das Statut und die Durchführungsbestimmungen sind auf der Website des Bürgerbeauftragten abrufbar (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Die Durchführungsbestimmungen sind auch als Druckexemplar beim Büro des Bürgerbeauftragten erhältlich.

## ■ Beschwerden und Initiativuntersuchungen

Gemäß Artikel 228 AEUV 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 2009 wurden keine derartigen Initiativuntersuchungen eingeleitet.

### **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 Entschließung 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.

Die Absichtserklärung<sup>3</sup> wurde am 9. Juli 2008 vom Bürgerbeauftragten und vom Präsidenten der EIB unterzeichnet. Zweck der Vereinbarung ist ein verbesserter Schutz von Interessenvertretern vor möglichen Missständen in der Verwaltungstätigkeit der EIB. Die Vereinbarung sieht vor, den Schutz von Interessenvertretern auf Personen auszuweiten,

2. 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.

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.

die nicht EU-Bürger oder nicht in der EU ansässig sind oder die keinen eingetragenen Sitz in der EU haben. ■

Der Bürgerbeauftragte kann seine Initiativbefugnis außerdem wahrnehmen, um sich mit dem Anschein nach systembedingten Problemen der Organe zu befassen. Er nutzte diese Befugnis 2009 in vier Fällen, die alle die Europäische Kommission betrafen, darunter der folgende Fall:

### **Antrag von Bürgern auf Zugang zu Dokumenten über Vertragsverletzungen**

Vom Bürgerbeauftragten wurde eine Untersuchung aus eigener Initiative eingeleitet und abgeschlossen, die die Vorschriften der Kommission für die Bearbeitung von Anträgen der Bürger auf Zugang zu Dokumenten über Vertragsverletzungsverfahren betraf. Mit der Untersuchung sollte sichergestellt werden, (i) dass die Bürger wissen, wie sie Zugang zu Dokumenten über Vertragsverletzungsverfahren erhalten und (ii) dass sie, falls der Antrag abgelehnt wird, herausfinden können, ob die Ablehnung des Antrags von der Kommission oder einem Mitgliedstaat verantwortet wird und ob die Ablehnung mit einzelstaatlichem Recht oder EU-Recht begründet wird. Im Rahmen der Untersuchung bat der Bürgerbeauftragte auch die Mitgliedstaaten um Stellungnahme. Er schloss die Untersuchung mit der Feststellung ab, dass kein Verwaltungsmissstand vorlag, forderte jedoch die Kommission dazu auf, die Bürger zu unterrichten, wie sie Zugang zu derartigen Dokumenten erhalten können, indem sie Anträge an die Kommission und/oder die Behörden des betroffenen Mitgliedstaats richten. Ferner könnten die Bürger darüber aufgeklärt werden, dass bei an die Behörden des Mitgliedstaats gerichteten Anträgen auf Zugang einzelstaatliches Recht anwendbar ist. Die Kommission könnte diese Informationen in ihre hervorragend gestaltete, bürgerfreundliche Website zu Vertragsverletzungen aufnehmen.

OI/2/2009/MHZ ■

## **2.3 Das Mandat des Bürgerbeauftragten**

Gemäß Artikel 228 AEUV ist der Bürgerbeauftragte befugt, Beschwerden über Missstände bei der Verwaltungstätigkeit der Organe, Einrichtungen oder sonstigen Stellen der Union, mit Ausnahme des Gerichtshofs der Europäischen Union in Ausübung seiner Rechtsprechungsbefugnisse, entgegenzunehmen. Eine Beschwerde fällt daher nicht in seinen Zuständigkeitsbereich, wenn sie

- (i) nicht gegen ein Organ, eine Einrichtung oder sonstige Stelle der Union gerichtet ist;
- (ii) gegen den Gerichtshof der Europäischen Union in Ausübung seiner Rechtsprechungsbefugnisse gerichtet ist; oder
- (iii) keinen möglichen Missstand in der Verwaltungstätigkeit betrifft.

Die genannten Punkte werden im Folgenden eingehender erläutert.

### **■ Organe, Einrichtungen und sonstige Stellen der Union**

Der Aufgabenbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten umfasst die Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union. Die Organe sind in Artikel 13 EUV aufgeführt. Gemäß diesem Artikel

**Der Aufgabenbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten umfasst die Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union.**

ist der Europäische Rat jetzt ein Organ und gehört damit zum Zuständigkeitsbereich des Bürgerbeauftragten.

Es gibt keine Definition oder amtliche Liste der Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union. 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 Umweltagentur

und die Europäische Agentur für die operative Zusammenarbeit an den Außengrenzen (Frontex)). Da mit dem Vertrag von Lissabon die Gliederung der EU in verschiedene Säulen abgeschafft wurde, fallen Verwaltungsmisstände in der bisherigen zweiten Säule (Gemeinsame Außen- und Sicherheitspolitik) jetzt in den Zuständigkeitsbereich des Bürgerbeauftragten.

Beschwerden gegen Behörden der Mitgliedstaaten fallen nicht in den Zuständigkeitsbereich 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).

### **Beschwerde, die nicht gegen ein Organ, eine Einrichtung oder sonstige Stelle der EU gerichtet war**

Der Beschwerdeführer machte geltend, dass die griechischen Behörden von ihm für die Anerkennung seines (deutschen) Hochschulabschlusses die Vorlage unverhältnismäßig vieler Zeugnisse und Dokumente verlangt hätten. Außerdem behauptete er, dass die Behörden bei der Anerkennung seines Hochschulabschlusses die nach der Richtlinie 2005/36/EG vorgeschriebene Frist von vier Monaten nicht eingehalten hätten. Da die Beschwerde gegen die griechischen Behörden gerichtet war, und somit nicht gegen ein Organ, eine Einrichtung oder sonstige der Stelle der Union, lag sie außerhalb der Zuständigkeit des Europäischen Bürgerbeauftragten.

Der Beschwerdeführer hatte sich zuvor bereits an den griechischen Bürgerbeauftragten gewandt, der ihm zu einer Beschwerde bei der Europäischen Kommission geraten hatte. Der Europäische Bürgerbeauftragte unterrichtete den Beschwerdeführer über das Verfahren zur Einreichung einer Vertragsverletzungsbeschwerde bei der Kommission.

2769/2009/BEH (Vertraulich) ■

## ■ Die Gerichte in Ausübung ihrer Rechtsprechungsbefugnisse

Der Bürgerbeauftragte ist nicht befugt, Beschwerden gegen den Gerichtshof der Europäischen Union (Gerichtshof, Gericht und Gericht für den öffentlichen Dienst) in Ausübung seiner Rechtsprechungsbefugnisse zu untersuchen. Dies wird durch folgenden Fall illustriert:

### **Beschwerde gegen den Gerichtshof in Ausübung seiner Rechtsprechungsbefugnisse**

Ein britischer Staatsbürger reichte beim Bürgerbeauftragten eine Beschwerde gegen den Gerichtshof mit der Begründung ein, dieser habe sich geweigert, Fragen des europäischen Rechts zu prüfen, die er an den Gerichtshof gerichtet hatte. Er beschwerte sich, dass die Weigerung des Gerichtshofs, seine Fragen zu beantworten, Machtmissbrauch darstelle und dass der Gerichtshof die Fragen einer richterlichen Entscheidung seiner Richter hätte zuführen müssen.

Bevor er sich an den Bürgerbeauftragten wandte, hatte der Beschwerdeführer an den Gerichtshof die Frage gerichtet, ob dessen rein verfahrensrechtlich begründete Weigerung, die Fragen zum europäischen Recht zu prüfen, nicht gegen die Charta der Grundrechte verstoße. Der Gerichtshof hatte daraufhin geantwortet, dass er seinem vorausgegangenen Schreiben an den Beschwerdeführer nichts hinzuzufügen habe.

Der Europäische Bürgerbeauftragte unterrichtete den Beschwerdeführer, dass die gegen die Rechtsprechungstätigkeit des Gerichtshofs gerichtete Beschwerde außerhalb der Zuständigkeit des Bürgerbeauftragten lag.

634/2009/BU ■

## ■ Missstand in der Verwaltungstätigkeit

Der Europäische Bürgerbeauftragte vertritt seit jeher den Standpunkt, dass „Missstand in der Verwaltungstätigkeit“ ein breit gefasster Begriff ist und dass eine gute Verwaltungspraxis unter anderem die Einhaltung von Rechtsvorschriften und Rechtsgrundsätzen, einschließlich der Wahrung der Grundrechte, voraussetzt. In diesem Zusammenhang muss besonders auf die Charta der Grundrechte der Europäischen Union hingewiesen werden, die inzwischen rechtskräftig ist und die das Recht auf eine gute Verwaltung als Grundrecht der Unionsbürgerschaft einschließt (Artikel 41).

### Recht auf eine gute Verwaltung

1. Jede Person hat ein Recht darauf, dass ihre Angelegenheiten von den Organen, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union unparteiisch, gerecht und innerhalb einer angemessenen Frist behandelt werden.
2. Dieses Recht umfasst insbesondere (a) das Recht einer jeden Person, gehört zu werden, bevor ihr gegenüber eine für sie nachteilige individuelle Maßnahme getroffen wird; (b) das Recht einer jeden Person auf Zugang zu den sie betreffenden Akten unter Wahrung des legitimen Interesses der Vertraulichkeit sowie des Berufs- und Geschäftsgeheimnisses; (c) die Verpflichtung der Verwaltung, ihre Entscheidungen zu begründen.
3. Jede Person hat Anspruch darauf, dass die Union den durch ihre Organe oder Bediensteten in Ausübung ihrer Amtstätigkeit verursachten Schaden nach den allgemeinen Rechtsgrundsätzen ersetzt, die den Rechtsordnungen der Mitgliedstaaten gemeinsam sind.
4. Jede Person kann sich in einer der Sprachen der Verträge an die Organe der Union wenden und muss eine Antwort in derselben Sprache erhalten. ■

Durch die Rechtsverbindlichkeit der Charta und die dadurch begründete Möglichkeit des rechtlichen Schutzes des Einzelnen dürfte das Recht auf eine gute Verwaltung künftig an Bedeutung gewinnen. Auch dürfte der Bürgerbeauftragte in seinem Bemühen bestärkt werden, im allgemeinen Interesse eine gute Verwaltung zu fördern und für die Probleme von Betroffenen nach außergerichtlichen Lösungen zu suchen.

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

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

*Ein Missstand 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 Entschlie-ßung 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 zustimmt.

Hierbei ist festzuhalten, dass die Definition Missstände in der Verwaltungstätigkeit nicht auf Fälle beschränkt, in denen die Regel oder der Grundsatz, gegen die bzw. den verstoßen wird, „rechtsverbindlich“ ist. Die Grundsätze der guten Verwaltung reichen über das Gesetz hinaus und verlangen von den EU-Organen nicht nur die Einhaltung ihrer rechtlichen Pflichten, sondern auch, dass sie sich dienstleistungsorientiert verhalten und Gewähr dafür bieten, dass die Bürger rechtmäßig behandelt und in ihren Rechten nicht eingeschränkt werden. Somit stellt zwar eine Rechtswidrigkeit in jedem Fall einen Missstand dar, doch handelt es sich nicht bei jedem Missstand automatisch auch um eine Rechtswidrigkeit. Wenn der Bürgerbeauftragte daher einen Missstand feststellt, so

bedeutet dies nicht zwangsläufig, dass es sich hierbei um ein rechtswidriges Verhalten handelt, das gerichtlich geahndet werden könnte<sup>4</sup>.

Das Konzept des Missstands 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.

### **Beschwerde, die keinen Missstand in der Verwaltungstätigkeit betraf**

Der Beschwerdeführer war 13 Jahre lang als Lkw-Fahrer auf Langstrecken unterwegs gewesen. Er erhob den Vorwurf, dass sich nach dem Inkrafttreten der EU-Vorschriften für die Arbeitszeitgestaltung im Straßenverkehr seine Arbeitsbedingungen deutlich verschlechtert hätten. Der Beschwerdeführer machte geltend, dass insbesondere durch die Festlegung der maximalen Wochenarbeitszeit und der Pflicht, alle zwei Wochen nach Hause zu fahren, sein Einkommen und seine Freizeit geringer geworden, seine Ausgaben hingegen gestiegen seien.

Da die Beschwerde keinen Verwaltungsmissstand betraf, wurde dem Beschwerdeführer empfohlen, sich mit einer Petition an das Parlament zu wenden.

2543/2009/FS ■

## ■ Dienstleistungskultur

Es muss anerkannt werden, dass eine Dienstleistungskultur 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 das betreffende Organ richten muss.

In komplexeren Fällen, in denen der Bürgerbeauftragte vorläufig einen Missstand in der Verwaltungstätigkeit feststellt, versucht er, nach Möglichkeit eine „einvernehmliche Lösung“ herbeizuführen, die sowohl für den Beschwerdeführer als auch für das betreffende Organ akzeptabel ist. In diesem Zusammenhang ist jedoch darauf hinzuweisen, dass die einschlägigen Bestimmungen des Statuts (Artikel 3 Absatz 5<sup>5</sup>) sowie die Durchführungsbestimmungen (Artikel 6 Absatz 1<sup>6</sup>) nur dann zur Anwendung kommen, wenn offenbar ein Missstand vorliegt und es möglich erscheint, ihn zu beheben.

4. Siehe in diesem Zusammenhang die Urteile des Gerichts 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.

5. „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.“

6. „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.“

## ■ Der Europäische Kodex für gute Verwaltungspraxis

Am 6. September 2001 nahm das Europäische Parlament einen Kodex für gute Verwaltungspraxis an, den die EU-Organen sowie ihre Verwaltungen und Beamten in ihren Beziehungen zur Öffentlichkeit zu befolgen haben. Der Kodex berücksichtigt die in der Rechtsprechung der europäischen Gerichte 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 begrüßt den Beschluss des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses vom Juli 2009, den Europäischen Kodex für gute Verwaltungspraxis anzunehmen (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 dem seiner Beschwerde zugrunde liegenden Sachverhalt 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 Union 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 deutscher Staatsbürger, der Zugang zu Dokumenten des Rates beantragt hatte, beschwerte sich beim Bürgerbeauftragten, dass der Rat ihm in Englisch antwortete, obwohl er seinen Antrag in deutscher Sprache gestellt hatte. Er führte weiter an, dass die Begründung, die der Rat für die Überschreitung der Antwortfrist von 15 Arbeitstagen gegeben hatte, nicht den Bestimmungen der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 über den Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten entspreche. Der Beschwerdeführer übermittelte sein Beschwerdeschreiben an den Rat, der ihm als Antwort eine deutsche Übersetzung seines bereits zuvor übermittelten Antwortschreibens zusandte. Der Beschwerdeführer zog daraufhin seine Beschwerde hinsichtlich der Sprache zurück, erhielt jedoch den zweiten Vorwurf aufrecht.

Dadurch, dass der Beschwerdeführer sich gleichzeitig (am 19. Oktober 2009) an den Rat und an den Bürgerbeauftragten wandte, wurde die Bearbeitung der Beschwerde für den Bürgerbeauftragten nicht zulässig. Der Bürgerbeauftragte teilte dem Beschwerdeführer mit, dass der Rat für seine Antwort auf den in der Beschwerde erhobenen Vorwurf eine angemessene Frist benötige. Abschließend wies er darauf hin, dass die Beschwerde

wiederholt werden könne, falls der Rat bis zur zweiten Novemberwoche 2009 keine zufriedenstellende Antwort übermittle.

2596/2009/CH ■

Nach Artikel 228 AEUV führt der Bürgerbeauftragte „Untersuchungen durch, die er für gerechtfertigt hält“. Um bei den Beschwerdeführern keine falschen Erwartungen zu wecken und um eine

**In 33 % aller zulässigen Fälle, mit denen sich der Bürgerbeauftragte im Jahr 2009 befasste, war kein Anlass für eine Untersuchung gegeben.**

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 unzurei-

chender 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. In 33 % aller zulässigen Fälle, mit denen sich der Bürgerbeauftragte im Jahr 2009 befasste, war kein Anlass für eine Untersuchung gegeben. Wenn der Bürgerbeauftragte zu der Auffassung gelangt, dass kein Grund für eine Untersuchung vorliegt, unterrichtet er den Beschwerdeführer hiervon; in bestimmten Fällen übermittelt er dem betroffenen Organ eine anonymisierte Fassung seiner Entscheidung.

## 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

**Jede an den Bürgerbeauftragten gerichtete Beschwerde wird registriert, wobei die Eingangsbestätigung normalerweise innerhalb einer Woche erfolgt.**

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 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 des betreffenden Organs auch ein flexibles, informelles Verfahren einsetzen, um das Problem möglichst zügig zu beheben.

Im Jahr 2009 wurden 114 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 einigen anderen Fällen, wie zum Beispiel dem folgenden, kamen vereinfachte Verfahren zum Einsatz:

### **Kommission begleicht ausstehende Zulagen und antwortet auf Auskunftersuchen**

Nachdem sie festgestellt hatte, dass die ihr von der Kommission für drei Monate gezahlten Kinderzulagen zu gering gewesen waren, wandte sie eine Bürgerin an die Kommission und ersuchte um Informationen bezüglich der Höhe der Zulage, die ihr für jedes ihrer Kinder zustand. In ihrer Beschwerde an den Bürgerbeauftragten gab die Beschwerdeführerin an, dass die Kommission nicht auf ihr Auskunftersuchen reagiert habe. Sie forderte die Zahlung der noch ausstehenden Kinderzulage durch die Kommission.

Im vereinfachten Verfahren kontaktierte das Büro des Bürgerbeauftragten die Kommission und forderte sie auf, den Fall zu klären. Die Kommission reagierte positiv und veranlasste die Zahlung der noch ausstehenden Kinderzulage in Höhe von 2 400 EUR an die Beschwerdeführerin. Darüber hinaus beantwortete sie ausführlich das Auskunftersuchen der Beschwerdeführerin bezüglich der Höhe der ihr zustehenden Kinderzulage. Die Beschwerdeführerin dankte dem Bürgerbeauftragten für sein umgehendes und erfolgreiches Vorgehen.

2248/2009/MF ■

## ■ Beginn der Untersuchung

Falls der Bürgerbeauftragte die Einleitung einer schriftlichen Untersuchung beschließt, wird die Beschwerde im ersten Schritt mit der Bitte um Stellungnahme an das betreffende Organ 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 EU-Organen 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 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. Wie alle anderen EU-Organe ist jedoch auch der Bürgerbeauftragte nach Artikel 340 AEUV schadenersatzpflichtig. Im Prinzip ist es also möglich, gegen ihn vor dem Gericht eine Schadenersatzklage wegen fehlerhafter Bearbeitung einer Beschwerde anzustrengen<sup>7</sup>.

## ■ Akteneinsicht und Anhörung von Zeugen

Artikel 3 Absatz 2 des Statuts des Bürgerbeauftragten sieht vor, dass die EU-Organe 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 den Zugang zu Dokumenten nicht länger „aus berechtigten Gründen der Geheimhaltung“ verweigern.

7. Siehe beispielsweise die Rechtssache T-412/05 *M/Europäischer Bürgerbeauftragter* [2008] Slg. II-197.

Die Befugnis des Bürgerbeauftragten zur Akteneinsicht ermöglicht ihm die Überprüfung der Vollständigkeit und Richtigkeit der von dem betreffenden Organ bzw. der betreffenden Einrichtung

**Die Befugnis des Bürgerbeauftragten zur Akteneinsicht ermöglicht ihm die Überprüfung der Vollständigkeit und Richtigkeit der von dem betreffenden Organ bzw. der betreffenden Einrichtung oder sonstigen Stelle der Union vorgelegten Informationen.**

oder sonstigen Stelle der Union 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 2009 machte der Bürgerbeauftragte in 23 Fällen von seiner Befugnis zur Einsichtnahme in die Akten der Organe Gebrauch.

Artikel 3 Absatz 2 des Statuts sieht weiterhin vor, dass Beamte und sonstige Bedienstete der EU-Organe 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 2009 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 Verschlussachen, insbesondere zu sensiblen Dokumenten im Sinne von Artikel 9 der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001<sup>8</sup> sollte nur gewährt werden, wenn die Sicherheitsvorschriften des betreffenden EU-Organs eingehalten werden. Die Organe, die solche Verschlussachen zur Verfügung stellen, sollten den Bürgerbeauftragten darauf hinweisen, dass es sich um Verschlussachen handelt. Ferner sollte der Bürgerbeauftragte im Voraus mit dem betreffenden Organ die Bedingungen für die Behandlung von Verschlussachen und anderen unter das Dienstgeheimnis fallenden Informationen vereinbaren.

2009 bestand zwischen dem Rat und dem Bürgerbeauftragten zunächst Uneinigkeit hinsichtlich der Anwendung des Statuts des Bürgerbeauftragten. Hierbei ging es konkret darum, wie die Einsicht in Dokumente des Rates mit der Einstufung „EU – Nur für den Dienstgebrauch“ zu handhaben sei. Zwecks Lösung dieses Problems nahm der Bürgerbeauftragte am 14. Oktober 2009 an einer Sitzung der Arbeitsgruppe des Rates „Information“ teil, die sich als höchst nutzbringend erwies, so dass rasch eine für beide Seiten zufriedenstellende Lösung des Problems herbeigeführt werden konnte.

## ■ Offenes Verfahren

Beschwerden beim Bürgerbeauftragten werden – sofern nicht vom Beschwerdeführer Vertraulichkeit beantragt wird – öffentlich behandelt.

Nach Artikel 13 der Durchführungsbestimmungen ist der Beschwerdeführer befugt, die Akte des Bürgerbeauftragten zu seiner Beschwerde einzusehen. Artikel 14 sieht den Zugang der Öffentlichkeit zu den Dokumenten vor, die sich im Besitz des Bürgerbeauftragten befinden. Mit der in Abschnitt 2.2 oben erwähnten Entscheidung des Bürgerbeauftragten vom 3. Dezember 2008 zur Änderung der Durchführungsbestimmungen wurden auch Artikel 13 und 14 geändert, um die Vorgehensweise des Bürgerbeauftragten an die Gegebenheiten anzupassen, die mit der Änderung des Statuts geschaffen wurden.

<sup>8</sup> 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.

A large, stylized letter 'B' is positioned on the left side of the page. The letter is white with a thick, rounded, and slightly irregular outline, set against a solid light beige background. The right side of the 'B' is open, creating a large white space that frames the text.

# Beschwerden und Untersuchungen



**K**APITEL 3 gibt einen Überblick über die im Jahr 2009 bearbeiteten Beschwerden und Untersuchungen. Auf die Betrachtung der untersuchten Beschwerden folgt eine Übersicht über die eigentliche Untersuchungsarbeit und deren Ergebnisse, illustriert durch 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 2009 vorgenommen. 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 2009 3 098 Beschwerden registriert<sup>1</sup>, verglichen mit 3 406 Beschwerden im Jahr 2008. Insgesamt wurden 3 119 Beschwerden bearbeitet<sup>2</sup>, gegenüber 3 346 im Jahr zuvor. 55 % (1 704) aller bearbeiteten Beschwerden fielen in den Zuständigkeitsbereich des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten, 23 % (727 Beschwerden) in den Tätigkeitsbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten. Am Ende dieses Kapitels findet sich eine Studie zu den Beschwerden, die von anderen Mitgliedern des Europäischen Verbindungsnetzes bearbeitet wurden.

Insgesamt wurden 335 Untersuchungen auf der Grundlage von Beschwerden eingeleitet, weitere vier Untersuchungen leitete der Bürgerbeauftragte aus eigener Initiative ein (2008 waren es 293 bzw. drei Untersuchungen gewesen).

**Tabelle 3.1: Bearbeitete Fälle im Jahr 2009**

<b>Registrierte Beschwerden</b>	<b>3 098</b>
<b>Bearbeitete Beschwerden</b>	<b>3 119</b>
<b>Beschwerden im Zuständigkeitsbereich des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten</b>	<b>1 704</b>
<b>Beschwerden im Zuständigkeitsbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten</b>	<b>727</b>
davon:	<b>230</b> nicht zulässig <b>162</b> zulässig, aber ohne Untersuchungsgrundlage <b>335</b> auf der Grundlage von Beschwerden eingeleitete Untersuchungen
<b>Auf der Grundlage von Beschwerden eingeleitete Untersuchungen</b>	<b>335</b>
<b>Untersuchungen aus eigener Initiative</b>	<b>4</b>

1. Im Jahresbericht des Europäischen Bürgerbeauftragten wird statt der Kategorie „eingegangene Beschwerden“ die statistische Kategorie „registrierte Beschwerden“ verwendet, 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.

<b>Abgeschlossene Untersuchungen</b>	<b>318</b>
davon:	<b>182</b> aus dem Jahr 2009 (57 %)
	<b>80</b> aus dem Jahr 2008 (25 %)
	<b>56</b> aus den Jahren davor (18 %)

Der Bürgerbeauftragte schloss im Jahr 2009 318 Untersuchungen ab (gegenüber 355 im Jahr 2008). 182 davon wurden im Jahr 2009 registriert, 80 gingen auf 2008 und 56 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 sechs Jahren vom niedrigen Stand von 603 im Jahr 2003 auf 727 im Jahr 2009. Ihren Höchststand erreichte sie 2004 mit 930 Beschwerden, der zweithöchste Stand wurde 2007 mit 870 Beschwerden verzeichnet.

**Schaubild 3.1: Zahl der Beschwerden innerhalb der Zuständigkeit 2003-2009**

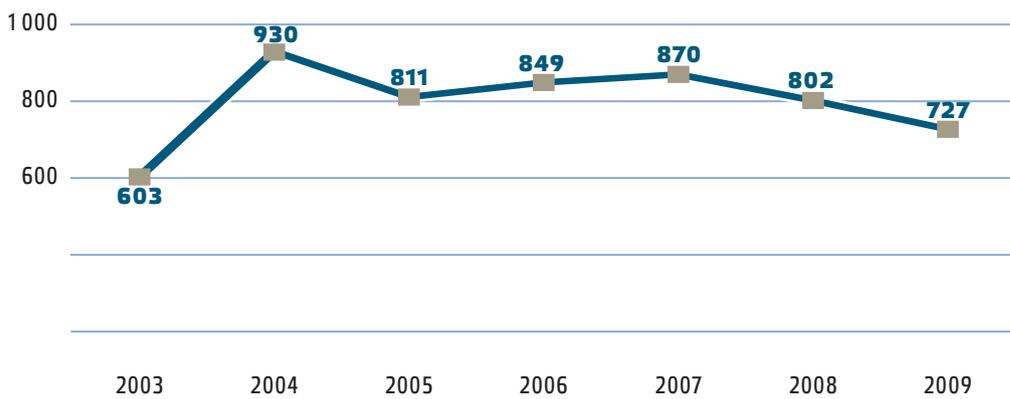


Schaubild 3.2<sup>4</sup> illustriert, dass die Zahl der Beschwerden außerhalb der Zuständigkeit des Bürgerbeauftragten im Jahr 2009 auf 2 392 zurückging, den niedrigsten Wert seit 2003 (damals waren es 1 768 gewesen). Der Bürgerbeauftragte wird seine Bemühungen fortsetzen, die Zahl der Beschwerden, die nicht in seinen Zuständigkeitsbereich fallen, weiter zu verringern, indem er eindeutig darüber informiert, was er tun kann und was nicht, und indem er mithilft, dass mehr Bürger ihre Beschwerde gleich an die richtige Stelle richten.

**Schaubild 3.2: Zahl der Beschwerden außerhalb der Zuständigkeit 2003-2009**

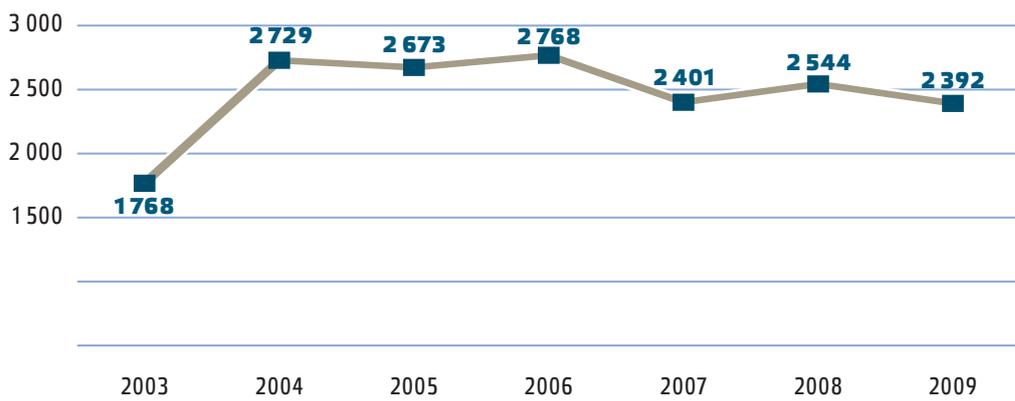


Tabelle 3.2 bietet einen Überblick über den geografischen Ursprung der im Jahr 2009 registrierten Beschwerden. Die meisten Beschwerden stammten aus Deutschland, dem bevölkerungsreichsten

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.

Land der EU, gefolgt von Spanien, Polen und Frankreich. Auf die Bevölkerung umgerechnet, kamen die relativ meisten Beschwerden aus Luxemburg, Malta, Zypern und Belgien.

**Tabelle 3.2: Geografischer Ursprung der im Jahr 2009 registrierten Beschwerden**

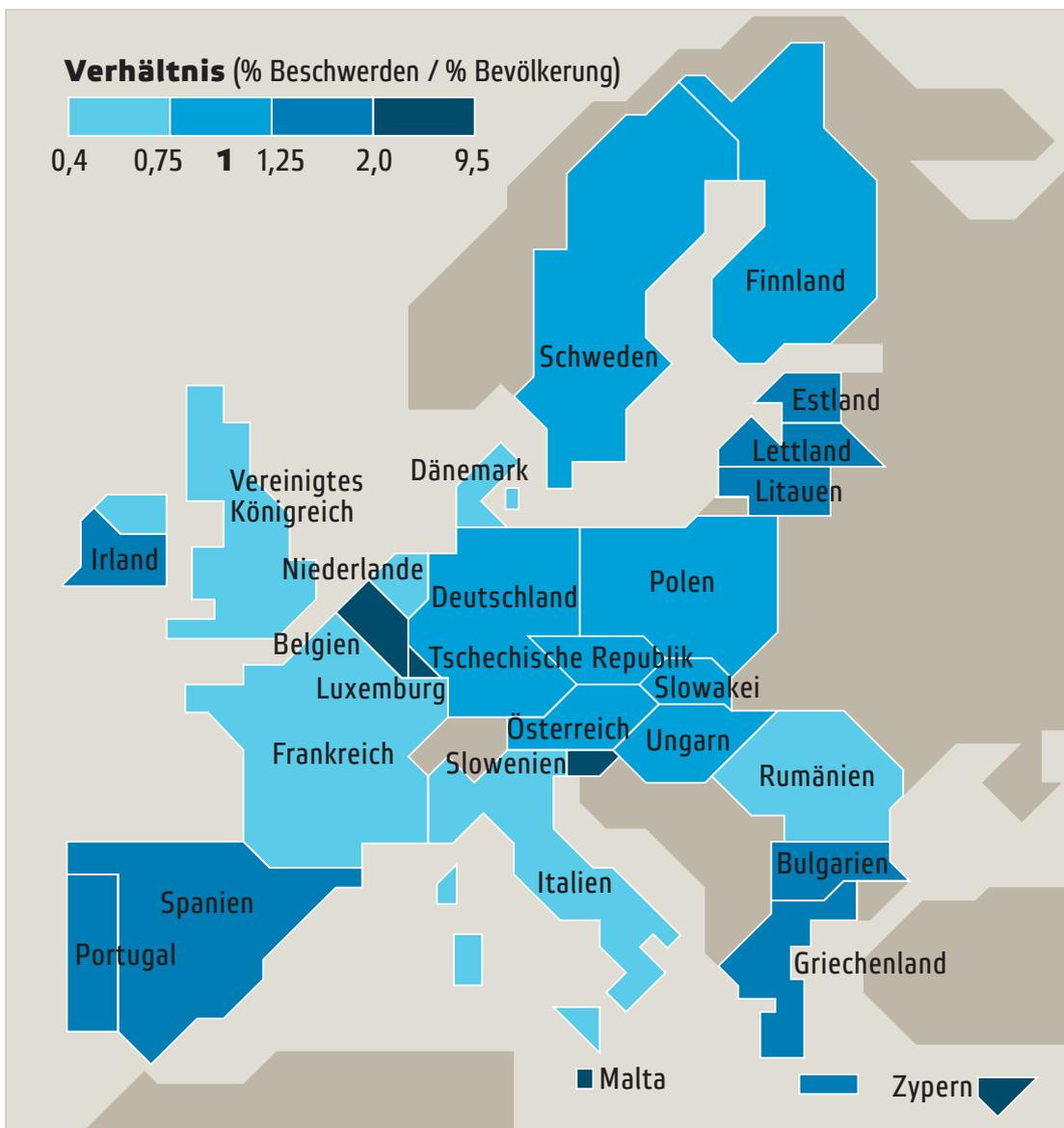
Land	Zahl der Beschwerden	% der Beschwerden	% der EU-Bevölkerung	Quote
<b>Luxemburg</b>	29	0,9	0,1	9,4
<b>Malta</b>	25	0,8	0,1	8,1
<b>Zypern</b>	24	0,8	0,2	3,9
<b>Belgien</b>	207	6,7	2,1	3,2
<b>Slowenien</b>	29	0,9	0,4	2,3
<b>Estland</b>	17	0,5	0,3	1,8
<b>Portugal</b>	102	3,3	2,1	1,6
<b>Bulgarien</b>	77	2,5	1,6	1,6
<b>Irland</b>	40	1,3	0,9	1,4
<b>Spanien</b>	389	12,6	9,0	1,4
<b>Litauen</b>	30	1,0	0,7	1,4
<b>Lettland</b>	20	0,6	0,5	1,3
<b>Griechenland</b>	91	2,9	2,3	1,3
<b>Finnland</b>	42	1,4	1,1	1,2
<b>Österreich</b>	62	2,0	1,7	1,2
<b>Polen</b>	235	7,6	7,7	1,0
<b>Tschechische Republik</b>	59	1,9	2,1	0,9
<b>Ungarn</b>	55	1,8	2,0	0,9
<b>Deutschland</b>	413	13,3	16,6	0,8
<b>Slowakei</b>	27	0,9	1,1	0,8
<b>Schweden</b>	42	1,4	1,8	0,8
<b>Dänemark</b>	23	0,7	1,1	0,7
<b>Rumänien</b>	81	2,6	4,4	0,6
<b>Frankreich</b>	235	7,6	12,8	0,6
<b>Niederlande</b>	59	1,9	3,3	0,6
<b>Italien</b>	183	5,9	11,9	0,5
<b>Vereinigtes Königreich</b>	176	5,7	12,3	0,5
<b>Sonstige</b>	157	5,1		
<b>Unbekannt</b>	169	5,5		

**HINWEIS** 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 2009 gingen aus 15 Mitgliedstaaten jeweils mehr Beschwerden ein, als ihrer Bevölkerungsgröße nach zu erwarten gewesen wäre, aus elf Mitgliedstaaten waren es weniger, und bei einem Mitgliedstaat entsprach die Zahl der Beschwerden genau dem dortigen Bevölkerungsumfang.

Die nachstehende Übersicht veranschaulicht auf grafische Weise, mit welcher Wahrscheinlichkeit die Bürger aus den einzelnen Mitgliedstaaten Beschwerden an den Europäischen Bürgerbeauftragten richten. Sie basiert auf der Zahl der Beschwerden aus jedem Mitgliedstaat in Relation zu der in Tabelle 3.2 angegebenen jeweiligen Bevölkerungsgröße (siehe den Hinweis unter Tabelle 3.2 zur Berechnung der Quote).

## Geografischer Ursprung der 2009 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 den Bürgerbeauftragten im Jahr 2009 auf Englisch verfasst waren, gefolgt von Deutsch, Spanisch und Französisch. Nur wenige Beschwerden wurden auf Estnisch, Katalanisch, Maltesisch und Irisch eingereicht.

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.

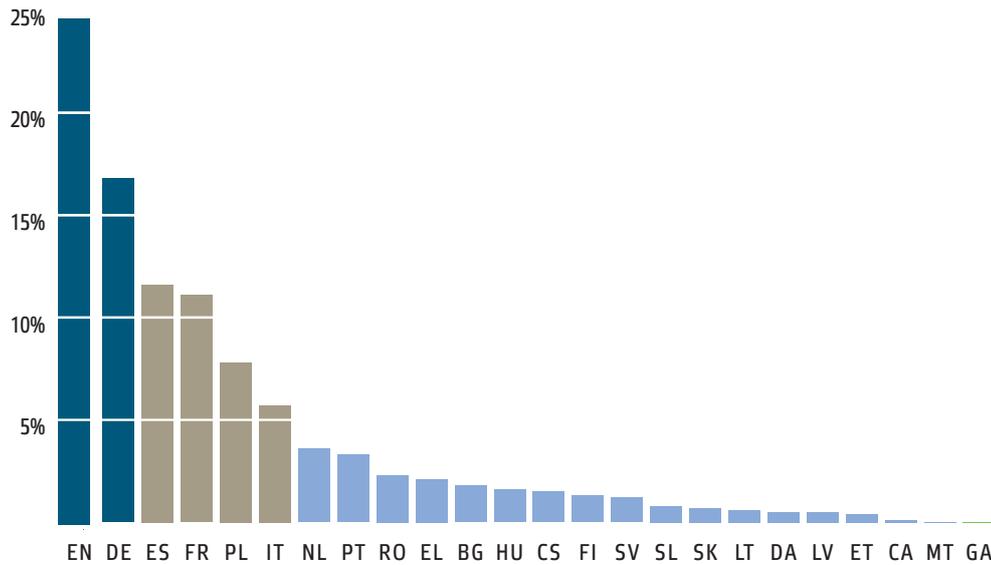
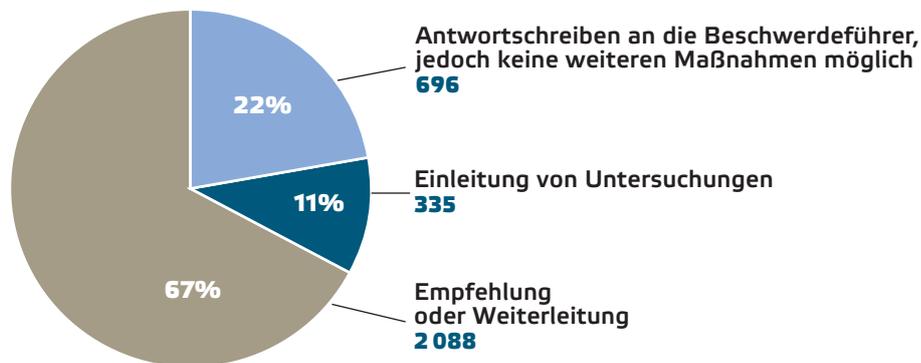
**Schaubild 3.3: Aufteilung der Beschwerden nach Sprachen**

Schaubild 3.4 verdeutlicht, dass der Bürgerbeauftragte in nahezu 80 % der Fälle den Beschwerdeführern helfen konnte, indem er eine Untersuchung ihres Falles einleitete (11 %) oder indem er den Fall an die zuständige Stelle weiterleitete oder dem Beschwerdeführer die Stelle nannte, an die er sich wenden könne (67 %). Abschnitt 3.6 weiter unten enthält einen Überblick über die Fälle, die weitergeleitet wurden oder in denen die Beschwerdeführer weiterverwiesen wurden. In 22 % der im Jahr 2009 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**

**HINWEIS** Enthalten sind 215 Beschwerden, die gegen Ende 2008 registriert und 2009 bearbeitet wurden. Nicht enthalten sind 94 Beschwerden, die gegen Ende 2009 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 727 Beschwerden, die in die Zuständigkeit des Bürgerbeauftragten fielen, waren 230 unzulässig. Weitere 162 waren zwar zulässig, allerdings fand der Bürgerbeauftragte keine Grundlage für die Einleitung einer Untersuchung.

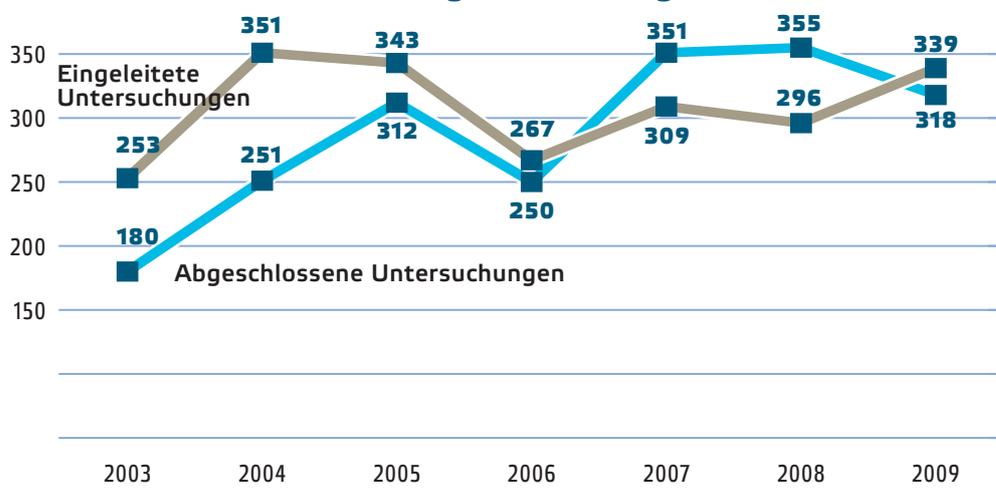
**Schaubild 3.5: Beschwerden im Zuständigkeitsbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten**



Im Laufe des Jahres wurden insgesamt 335 neue Untersuchungen aufgrund von Beschwerden eingeleitet. Dies stellt gegenüber 2008 einen Anstieg um 14 % dar. Darüber hinaus nahm der Bürgerbeauftragte vier Untersuchungen aus eigener Initiative auf.

Wie Schaubild 3.6 zeigt, liegt die Zahl der 2009 eingeleiteten Untersuchungen knapp unter den Höchstwerten aus den Jahren 2004 (351) und 2005 (343). Die abgeschlossenen Untersuchungen werden in Abschnitt 3.3 analysiert.

**Schaubild 3.6: Zahlenmäßige Entwicklung der Beschwerden**



Insgesamt 84 % aller Beschwerden, die zur Einleitung einer Untersuchung führten, wurden von einzelnen Bürgern eingereicht, 16 % kamen von Unternehmen und Vereinigungen.

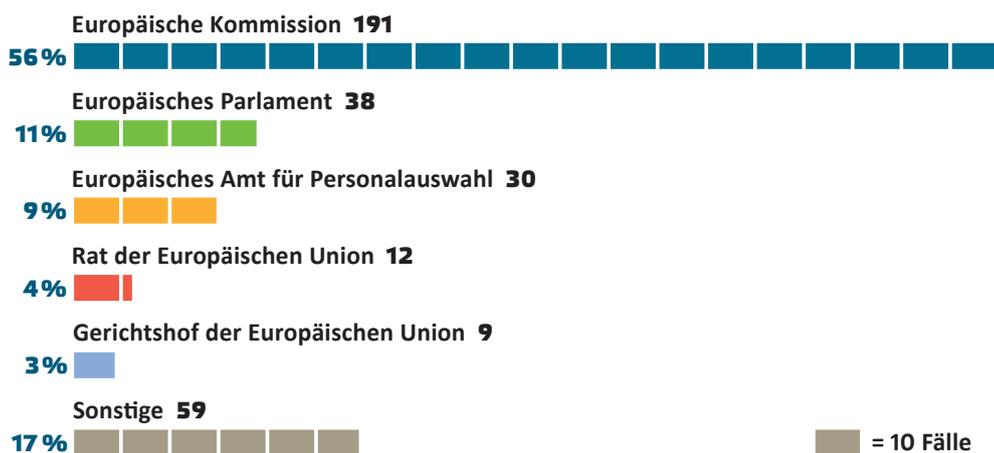
7. Wie bereits beim *Jahresbericht 2008* ist zu beachten, dass die Analyse in diesem Abschnitt auf der Zahl der 2009 eingeleiteten Untersuchungen basiert und nicht – wie in den Vorjahren – auf der Gesamtzahl der im Lauf des Jahres bearbeiteten Untersuchungen (es sind also auch Fälle eingeschlossen, die aus den Vorjahren übernommen wurden). Dieses neue Verfahren der statistischen Berechnung dürfte bessere Hinweise auf die jährliche Entwicklung geben.

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

<b>Einzelne Bürger</b>	<b>84 % (283)</b>
<b>Unternehmen und Vereinigungen</b>	<b>16 % (52)</b>

Die meisten der 2009 vom Bürgerbeauftragten eingeleiteten Untersuchungen betrafen die Europäische Kommission (56 %). Angesichts dessen, dass die Kommission das EU-Organ 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. Allerdings ist anzumerken, dass zwar die absolute Zahl der gegen die Kommission eingeleiteten Untersuchungen zurückging (von 195 im Jahr 2008 auf 191 im Jahr 2009), jedoch gleichzeitig die Zahl der eingeleiteten Untersuchungen, die die Verwaltungstätigkeit des Europäischen Parlaments, das Europäische Amt für Personalauswahl (EPSO), den Rat und den Gerichtshofs der Europäischen Union betrafen, stieg (um 10, 10, 2 bzw. 6 Untersuchungen). Hinsichtlich des Gerichtshofs ist anzumerken, dass der Bürgerbeauftragte lediglich Untersuchungen einleiten kann, die nicht dessen Rechtsprechung betreffen. Weitere 59 Untersuchungen befassten sich mit 23 anderen Organen, Einrichtungen oder sonstigen Stellen der EU<sup>8</sup>.

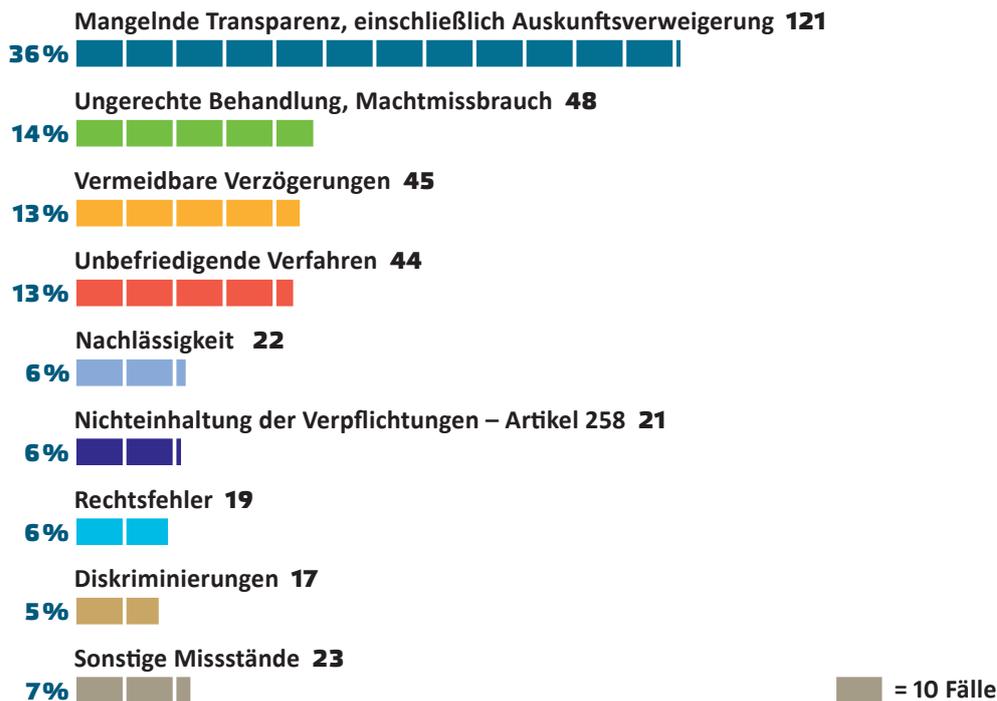
**Schaubild 3.7: Von Untersuchungen betroffene Organe, Einrichtungen und sonstige Stellen**



Die meisten Vorwürfe wegen angeblicher Missstände in der Verwaltungstätigkeit in den 2009 eingeleiteten Untersuchungen bezogen sich auf mangelnde Transparenz, einschließlich Auskunftsverweigerung (36 % aller Untersuchungen), ungerechte Behandlung oder Machtmissbrauch (14 %), vermeidbare Verzögerungen (13 %), unbefriedigende Verfahren (13 %), Nachlässigkeit (6 %), Pflichtversäumnisse, d. h. Versäumnisse der Europäischen Kommission, ihrer Rolle als „Hüterin der Verträge“ gegenüber den Mitgliedstaaten nachzukommen (6 %), Rechtsfehler (6 %) und Diskriminierungen (5 %).

8. Europäisches Amt für Betrugsbekämpfung (6), Ausschuss der Regionen der Europäischen Union (6), Exekutivagentur Bildung, Audiovisuelles und Kultur (5), Europäische Agentur für Flugsicherheit (5), Europäischer Wirtschafts- und Sozialausschuss (4), Europäische Polizeiakademie (3), Europäische Behörde für Lebensmittelsicherheit (3), Europäische Investitionsbank (3), Europäische Arzneimittel-Agentur (3), Exekutivagentur des Europäischen Forschungsrates (3), Europol (3), Europäischer Rechnungshof (2), Europäische Agentur für Netz- und Informationssicherheit (2), Harmonisierungsamt für den Binnenmarkt (2), Übersetzungszentrum für die Einrichtungen der Europäischen Union (1), Europäische Zentralbank (1), Europäische Chemikalienagentur (1), Europäische Verteidigungsagentur (1), Agentur für Grundrechte der Europäischen Union (1), Eurojust (1), Europäische Agentur für die operative Zusammenarbeit an den Außengrenzen der Europäischen Union (1), Amt für amtliche Veröffentlichungen der Europäischen Union (1), Exekutivagentur für das transeuropäische Verkehrsnetz (1).

### Schaubild 3.8: Art der angeblichen Missstände



**HINWEIS** In einigen Fällen wurde in einer Untersuchung mehr als eine Kategorie angeblicher Missstände in der Verwaltungstätigkeit geprüft. Die Prozentanteile belaufen sich daher auf über 100 %.

## 3.3 Ergebnisse der Untersuchungen des Bürgerbeauftragten

Wie aus Schaubild 3.6 weiter oben hervorgeht, konnte der Bürgerbeauftragte im Jahr 2009 318 Untersuchungen abschließen. 311 dieser Untersuchungen erfolgten aufgrund von Beschwerden, sieben kamen auf eigene Initiative des Bürgerbeauftragten zustande.

Die Mehrzahl der vom Bürgerbeauftragten 2009 abgeschlossenen Untersuchungen kam innerhalb eines Jahres zum Abschluss (70 %). Über die Hälfte (55 %) wurde innerhalb von drei Monaten beendet. Dazu gehörten Fälle, die einer raschen Lösung zugeführt werden konnten, etwa durch einen Anruf bei dem betreffenden Organ, um einen Lösungsvorschlag zu unterbreiten<sup>9</sup> (siehe Abschnitt 2.5 weiter oben). Über 80 % der Untersuchungen wurden innerhalb von 18 Monaten abgeschlossen. Die restlichen Fälle dauerten aufgrund ihrer Komplexität oder infolge von Verzögerungen länger. Die durchschnittliche Fallbearbeitungszeit betrug neun Monate. Dies stellt eine deutliche Verbesserung dar (2008 hatte die durchschnittliche Fallbearbeitungszeit 13 Monate betragen) und entspricht der im *Jahresbericht 2008* formulierten Zielvorgabe, die Leistungsdaten 2009 durch eine weitere Verringerung der Fallbearbeitungszeit weiter zu verbessern und dabei die Qualitätsstandards mindestens zu halten, wenn nicht weiter zu verbessern. Die Verbesserung ist allerdings vorrangig darauf zurückzuführen, dass die zusätzlichen Fälle, die aus dem deutlichen Anstieg der Beschwerdezahl ab dem Jahr 2004 resultierten, zwischenzeitlich abgearbeitet wurden.

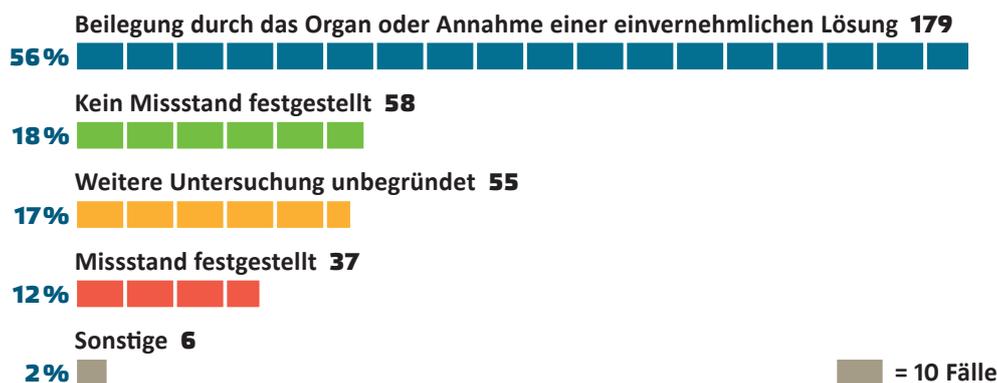
<sup>9</sup> Sonstige Fälle waren Beschwerdesachen, in denen der Bürgerbeauftragte eine umfassende Untersuchung durchgeführt hätte, wäre die Beschwerde nicht zurückgezogen worden, sowie Beschwerdesachen, in denen die Untersuchung beendet werden musste, da die Beschwerdeführer den Gerichtsweg wählten.

**Tabelle 3.4: 2009 abgeschlossene Untersuchungen**

<b>Durchschnittliche Untersuchungsdauer</b>	<b>9 Monate</b>
<b>Abschluss innerhalb von 3 Monaten</b>	<b>55%</b>
<b>Abschluss innerhalb von 12 Monaten</b>	<b>70%</b>
<b>Abschluss innerhalb von 18 Monaten</b>	<b>81%</b>

**HINWEIS** 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 179 der im Jahr 2009 abgeschlossenen Fälle (56 %) auf relativ leichte Weise ein positives Ergebnis für die Beschwerdeführer erzielt wurde. Diese Fälle wurden entweder durch das Organ beigelegt, oder es kam zu einer einvernehmlichen Lösung. Die Vergleichszahl für das Jahr 2008 beträgt 129 Fälle. In weiteren 55 Fällen erfolgte eine Klärung, so dass keine weitere Untersuchung nötig war, in 58 Fällen konnte der Bürgerbeauftragte keinen Missstand in der Verwaltungstätigkeit feststellen. In 37 Fällen lag nach Ansicht des Bürgerbeauftragten ein Verwaltungsmissstand vor. In zwei davon nahmen die betreffenden Organe die vom Bürgerbeauftragten vorgelegten Empfehlungsentwürfe an, in 35 Fällen wurden kritische Anmerkungen angebracht (siehe Schaubild 3.10). Weitere Einzelheiten zu diesen Ergebnissen finden sich untenstehend<sup>10</sup>.

**Schaubild 3.9: Ergebnisse der abgeschlossenen Untersuchungen**

**HINWEIS** In einigen Fällen gab es mehr als einen Grund für den Abschluss einer Untersuchung. Die Prozentanteile belaufen sich daher auf über 100 %.

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

Im Jahr 2009 wurden 58 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 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 entsprechend den Grundprinzipien der guten Verwaltungspraxis gehandelt haben.

<sup>10</sup> Die nachfolgende Analyse basiert auf den im Jahr 2009 abgeschlossenen Untersuchungen. Bei Untersuchungen, die mehrere Vorwürfe oder Forderungen zum Gegenstand hatten, kann es sein, dass vom Bürgerbeauftragten verschiedene Feststellungen zu den betreffenden Untersuchungen vorgelegt wurden.

### →→→ **Kommission hilft bei der Beilegung einer Beschwerde über Fluggastrechte**

Ein deutscher Reisender musste seine Rückreise von Madagaskar über Paris nach Deutschland selbst organisieren, weil die Air France ihren Anschlussflug aufgrund eines Streiks gestrichen hatte. Der Beschwerdeführer machte geltend, dass er weder von der Fluggesellschaft noch von der zuständigen französischen Aufsichtsbehörde, der Zivilluftfahrtbehörde (DGAC), mit der er aufgrund von Sprachproblemen nicht kommunizieren konnte, Unterstützung oder einen Ausgleich erhalten hatte. Daraufhin wandte sich der Beschwerdeführer an die Kommission, mit deren Antwort er sich jedoch nicht zufrieden zeigte. In seiner Beschwerde an den Bürgerbeauftragten warf er der Kommission vor, nicht dafür gesorgt zu haben, dass die EU-Mitgliedstaaten die Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung oder bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen anwendeten.

Die Untersuchung des Bürgerbeauftragten ergab, dass die Kommission der Beschwerde aktiv nachgegangen war und dafür gesorgt hatte, dass die DGAC die erforderlichen Maßnahmen einleitete. Die Fluggesellschaft hatte zwischenzeitlich die Ansprüche des Beschwerdeführers auf Ausgleichsleistung anerkannt. Auch begrüßte der Bürgerbeauftragte die Ankündigung der Kommission, sie werde sich darum bemühen, den nationalen Aufsichtsbehörden bei der Lösung sprachlicher Verständigungsprobleme zu helfen.

2980/2008/GG ■

### **Weitere Bemerkungen**

Auch in Fällen, in denen der Bürgerbeauftragte keinen Missstand in der Verwaltungstätigkeit feststellt oder zu dem Schluss gelangt, dass eine weitere Untersuchung unbegründet ist, kann er weitere Bemerkungen abgeben, wenn er die Möglichkeit sieht, die Qualität der Verwaltung zu verbessern. Weitere Bemerkungen sind daher nicht als Kritik an dem betreffenden Organ zu sehen, an das sie gerichtet sind, sondern vielmehr als Ratschlag, wie eine bestimmte Verwaltungspraxis verbessert werden könnte, um die Qualität der für die Bürger erbrachten Dienstleistungen zu optimieren. Im Jahr 2009 brachte der Bürgerbeauftragte in insgesamt 28 Fällen weitere Bemerkungen an, so auch im folgenden Fall:

### **Angebliche Verletzung der Geheimhaltungspflicht in der Sache Ryanair/Aer Lingus**

Die Kommission, die den von Ryanair vorgeschlagenen Zusammenschluss mit Aer Lingus untersuchte, erklärte den Zusammenschluss für nicht mit dem Binnenmarkt vereinbar. Ryanair behauptete daraufhin, dass die Kommission ihre Pflicht zur Geheimhaltung hochsensibler Informationen verletzt habe, die in den Unterlagen zu dem Verfahren enthalten gewesen seien, darunter die Mitteilung der Beschwerdepunkte.

Der Bürgerbeauftragte stellte fest, dass die Mitteilung der Beschwerdepunkte an die Presse weitergegeben worden war. Dies stellte eine schwerwiegende Verletzung der Geheimhaltungspflicht dar. Der Bürgerbeauftragte wies jedoch darauf hin, dass nicht unterstellt werden konnte, dass die Kommission für die Indiskretion verantwortlich war, da auch die nationalen Wettbewerbsbehörden im Besitz der vertraulichen Fassung der Mitteilung der Beschwerdepunkte waren. In einer weiteren Bemerkung forderte der Bürgerbeauftragte die Kommission deshalb auf, zusammen mit den nationalen Wettbewerbsbehörden nach geeigneten Mechanismen zu suchen, mit denen gewährleistet wird, dass die Übermittlung vertraulicher Informationen und Dokumente jederzeit sicher ist.

1342/2007/FOR ■

## ■ Durch das Organ beigelegte Fälle und einvernehmliche Lösungen

Der Bürgerbeauftragte bemüht sich nach Möglichkeit um ein positives Ergebnis, das sowohl den Beschwerdeführer als auch das Organ zufriedenstellt, gegen das sich die Beschwerde richtet. Der Zusammenarbeit der EU-Organe kommt entscheidende Bedeutung dafür zu, dass sich Ergebnisse erzielen lassen, die einerseits zur Verbesserung der Beziehungen zwischen Organen und Bürgern beitragen und andererseits kosten- und zeitaufwendige Rechtsstreitigkeiten vermeiden helfen.

Im Lauf des Jahres 2009 wurden 166 Fälle nach einer beim Bürgerbeauftragten eingegangenen Beschwerde durch das betreffende Organ oder die betreffende Einrichtung beigelegt<sup>11</sup>.

### Entschuldigung der Kommission für eine Verzögerung

Der Beschwerdeführer war Projektleiter einer Studie, die von mehreren Unternehmen und Organisationen im Auftrag der Kommission durchgeführt wurde. Der Abschlussbericht, die Bilanz und alle weiteren erforderlichen Unterlagen wurden innerhalb der festgesetzten Frist von drei Monaten vorgelegt. Die Kommission bestätigte zwar den Eingang des Berichts, wies jedoch nicht die noch offene Zahlung an. In ihrer Antwort auf die erste von mehreren Mahnungen des Beschwerdeführers gab die Kommission urlaubsbedingte Kapazitätsprobleme als Grund der Verzögerung an. Der Beschwerdeführer wandte sich daraufhin mit dem Vorwurf an den Bürgerbeauftragten, die Kommission habe sich nicht mit der Angelegenheit befasst und den offenen Restbetrag nicht innerhalb der vereinbarten Frist von 45 Tagen gezahlt. Nach einer eingehenden telefonischen Unterredung, die der Bürgerbeauftragte der Kommission nahegelegt hatte, entschuldigte sich diese bei dem Beschwerdeführer für die Verzögerung bei der Bearbeitung und sicherte zu, den offenen Betrag innerhalb von vier Wochen zu prüfen und zur Zahlung anzuweisen, falls der Beschwerdeführer sich mit der Berechnung einverstanden erklärte. Der Beschwerdeführer zeigte sich mit diesem Ergebnis zufrieden und stand mit der Kommission in der Angelegenheit weiter in Kontakt.

2650/2009/KM (Vertraulich) ■

Wird bei einer Untersuchung vorläufig ein Verwaltungsmissstand festgestellt, versucht der Bürgerbeauftragte nach Möglichkeit, eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen. 13 Fälle konnten

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

im Verlauf des Jahres nach Erreichen einer einvernehmlichen Lösung abgeschlossen werden. 20 Vorschläge für einvernehmliche Lösungen wurden Ende 2009 noch geprüft.

### Bürgerbeauftragter erzielt einvernehmliche Lösung bei einer Beschwerde wegen VIP-Eintrittskarten

Zwei hochrangige Kommissionsbeamte hatten VIP-Eintrittskarten eines Sportbekleidungsherstellers für den *Rugby World Cup* in Paris angenommen. Eine NRO legte daraufhin Beschwerde beim Bürgerbeauftragten ein, da dies zu einem Interessenkonflikt führen könne, weil beide Beamte Antidumpingfällen bearbeiteten, an denen auch dieser Hersteller ein Interesse haben könnte. Der Bürgerbeauftragte schlug vor, die Kommission sollte einräumen, dass es besser gewesen wäre, wenn sie den betreffenden Beamten nicht erlaubt hätte, die angebotenen Eintrittskarten anzunehmen. Die Kommission willigte in diesen Vorschlag ein, und der Beschwerdeführer gab sich mit der Erklärung der Kommission zufrieden.

1341/2008/MHZ ■

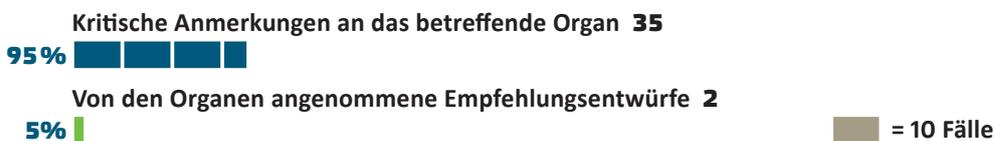
11. Wie in Kapitel 2 geschildert, erreichte der Bürgerbeauftragte in 114 dieser Fälle durch sein Eingreifen eine rasche Erledigung bis dahin unbeantworteter Korrespondenz.

Mitunter führt das Angebot einer Entschädigung durch das betreffende Organ 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.

## ■ Feststellung eines Missstands in der Verwaltungstätigkeit

In 12 % der 2009 abgeschlossenen Fälle stellte der Bürgerbeauftragte einen Missstand in der Verwaltungstätigkeit fest. 35 dieser Fälle wurden mit einer kritischen Anmerkung an das betreffende Organ abgeschlossen (2008 waren es 44 Fälle). In zwei Fällen brachte das betreffende Organ den Fall dadurch zum Abschluss, dass ein Empfehlungsentwurf das Bürgerbeauftragten angenommen wurde. 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 abschließen oder einen Empfehlungsentwurf unterbreiten. Zu einer kritischen Anmerkung kommt es in der Regel, wenn (i) das betreffende Organ 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 einen Empfehlungsentwurf nicht annimmt, die Vorlage eines Sonderberichts beim Parlament nicht angemessen erscheint.

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

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

#### Kein ordnungsgemäßer Aktenvermerk über ein Treffen im Zusammenhang mit der Intel-Untersuchung

Der Mikroprozessor-Hersteller Intel hatte sich 2008 beim Bürgerbeauftragten über verfahrensrechtliche Fehler der Kommission während ihrer Anti-Trust-Untersuchung gegen Intel beschwert. Intel argumentierte, die Kommission habe es versäumt, von einem Treffen mit einem Geschäftsführungsmitglied des Computerherstellers Dell im August 2006 ein Protokoll zu erstellen, obwohl es bei dem Treffen unmittelbar um die gegen Intel gerichtete Untersuchung der Kommission gegangen sei.

Der Bürgerbeauftragte stellte fest, dass die Intel-Untersuchung in der Tat Gegenstand des Treffens vom August 2006 war. Er fand außerdem heraus, dass die Kommission keinen ordnungsgemäßen Aktenvermerk zu diesem Treffen angefertigt hatte und dass die Untersuchungsakte keine Tagesordnung des Treffens enthielt. Der Bürgerbeauftragte kam zu dem Schluss, dass dies einen Verwaltungsmissstand darstellte. In einer kritischen Anmerkung stellte er fest, dass durch das Fehlen eines ordnungsgemäßen Aktenvermerks über

das Treffen im August 2006 gegen die Grundsätze der guten Verwaltungspraxis verstoßen wurde. Allerdings äußerte er sich nicht zu der Frage, ob die Kommission die Verteidigungsrechte von Intel verletzt hatte.

Der Bürgerbeauftragte stellte keinen Verwaltungsmissstand in Bezug auf den zweiten Vorwurf von Intel fest, wonach die Kommission Dell ermutigt habe, mit dem Chiphersteller Advanced Micro Devices (AMD) eine Übereinkunft über einen Informationsaustausch zu treffen. Dem Beschwerdeführer zufolge verschaffte diese Übereinkunft AMD Zugang zu Informationen, die in der Untersuchungsakte der Kommission enthalten waren. Der Bürgerbeauftragte stellte jedoch fest, dass es die Kommission versäumt hatte, einen ordnungsgemäßen Aktenvermerk zu einem Telefonat zwischen ihr und Dell anzulegen, in dem die Übereinkunft über einen Informationsaustausch besprochen wurde. Ein derartiger Aktenvermerk hätte geholfen, die relevanten Fakten zu klären. Der Bürgerbeauftragte empfahl deshalb in einer weiteren Bemerkung, dass in Zukunft ordnungsgemäße Aktenvermerke über alle Treffen oder Telefonate mit Dritten angefertigt werden sollten, die wichtige verfahrensrechtliche Aspekte betreffen.

1935/2008/FOR (Vertraulich) ■

Eine kritische Anmerkung stellt jedoch keine Wiedergutmachung für den Beschwerdeführer dar. In Fällen, in denen eine Wiedergutmachung angebracht wäre, ist es am besten, wenn das betroffene Organ nach Eingang der Beschwerde die Initiative ergreift und den Missstand selbst einräumt und eine geeignete Wiedergutmachung anbietet. In manchen Fällen reicht bereits eine einfache Entschuldigung. Ein derartiges Vorgehen zeigt, dass das Organ seinen Fehler erkannt hat und somit in Zukunft ähnliche Verwaltungsmissstände vermeiden kann.

## Folgemaßnahmen zu kritischen Anmerkungen und weiteren Bemerkungen

Um sicherzustellen, dass die Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der EU aus ihren Fehlern lernen und in Zukunft Missstände in der Verwaltungstätigkeit vermeiden, unterrichtet der Bürgerbeauftragte die Öffentlichkeit jährlich über seine Feststellungen zu den Folgemaßnahmen der betroffenen Organe auf alle kritischen Anmerkungen und weiteren Bemerkungen. Dies geschieht in Form einer Studie, die der Bürgerbeauftragte auf seiner Website veröffentlicht.

### Folgemaßnahmen zu kritischen Anmerkungen und weiteren Bemerkungen des Jahres 2008

Der Bürgerbeauftragte forderte die betroffenen Organe auf, innerhalb von sechs Monaten auf seine im Jahr 2008 abgegebenen kritischen Anmerkungen und weiteren Bemerkungen zu reagieren. In allen Fällen gingen Antworten ein, wenngleich zum Teil verspätet. Dies stellt gegenüber 2007 eine deutliche Verbesserung dar, nachdem damals einzelne Antworten so spät eingegangen waren, dass sie in der Studie zum Jahr 2007 nicht mehr berücksichtigt werden konnten.

Kritische Anmerkungen und weitere Bemerkungen zusammengenommen lag die Quote der zufriedenstellenden Folgemaßnahmen bei 79 %. Die Folgemaßnahmen zu den weiteren Bemerkungen waren in allen Fällen zufriedenstellend, wohingegen bei den kritischen Anmerkungen nur eine deutlich niedrigere Quote von 62 % erreicht wurde. Dies macht deutlich, dass der Bürgerbeauftragte und die betroffenen Organe selbst noch einiges an Arbeit zu leisten haben, um die Bediensteten davon zu überzeugen, dass eine abwehrende Haltung gegenüber der Tätigkeit des Bürgerbeauftragten für das betroffene Organ eine verpasste Gelegenheit bedeutet und die Gefahr beinhaltet, dem Ansehen der Europäischen Union Schaden zuzufügen.

→→→ Fünf der Folgemaßnahmen verdienen besondere Erwähnung, da sie den anderen Organen als Beispiel für eine vorbildliche Reaktion auf kritische Anmerkungen und weitere Bemerkungen dienen können. Diese Fälle betreffen das **Parlament (3464/2004/(TN)TS)**, die **Kommission (101/2004/GG und 3148/2007/BEH)**, den **Europäischen Wirtschafts-**

und Sozialausschuss (1473/2006/TS) und das Europäische Amt für Personalauswahl (01/8/2006/BU). Die betroffenen Organe zeichneten sich bei ihren Folgemaßnahmen zu diesen Fällen durch eine vorbildliche Vorgehensweise aus. ■

## Empfehlungsentwürfe

Falls die betreffenden Organe 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, Einrichtungen oder sonstigen Stellen. Gemäß Artikel 3 Absatz 6 des Statuts des Bürgerbeauftragten muss das betroffene Organ bzw. die betroffene Einrichtung oder sonstige Stelle binnen drei Monaten eine ausführliche Stellungnahme übermitteln. Im Jahr 2009 wurden 15 Empfehlungsentwürfe unterbreitet. Zusätzlich wurden im Jahr 2009 Entscheidungen zu sieben Empfehlungsentwürfen aus dem Jahr 2008 gefällt sowie zwei Fälle abgeschlossen, zu denen im Jahr 2007 Empfehlungsentwürfe erarbeitet worden waren. Im Lauf des Jahres kamen zwei Fälle durch die Annahme von Empfehlungsentwürfen durch die betreffenden Organe zum Abschluss. Fünf Fälle wurden mit kritischen Anmerkungen abgeschlossen. Ende 2009 befanden sich 17 Empfehlungsentwürfe noch in der Prüfung, drei davon stammten aus dem Jahr 2008, 14 aus dem Jahr 2009.

### Versäumnis eine Umweltverträglichkeitsprüfung zu dokumentieren

Die EU benannte die Achse Madrid-Barcelona-Perpignan-Montpellier als eine der Prioritäten des Projekts Transeuropäische Netze (TEN). Das Projekt beinhaltet eine Hochgeschwindigkeits-Eisenbahnverbindung zwischen Madrid und der französischen Grenze. Mehr als ein Viertel der Gesamtkosten des Projekts sollen von der Europäischen Investitionsbank (EIB) finanziert werden. Im Januar 2006 wandte sich ein spanischer Staatsbürger mit der Beschwerde an den Bürgerbeauftragten, dass durch die geplante Trassenführung durch das Stadtzentrum von Barcelona an den Gebäuden der Umgebung, wie z. B. der Sagrada Família von Gaudí, schwere Umweltschäden entstehen könnten. Der Beschwerdeführer forderte, dass die EIB das Projekt nochmals prüfen und ihren Finanzierungsbeschluss überdenken solle.

Bei seiner Prüfung der Akte fand der Bürgerbeauftragte kein Dokument, das belegte, dass die EIB die von den spanischen Behörden vorgenommene Umweltverträglichkeitsprüfung (UVP) überprüft hatte. Daher unterbreitete er der EIB den Entwurf einer Empfehlung, dass die EIB vor der Finanzierung des Projekts ihre Prüfung der von den spanischen Behörden vorgelegten UVP umfassend belegen sollte. Die Bank willigte ein, ihre internen Vorschriften zu ändern und zukünftig die Prüfung von UVP besser zu dokumentieren.

244/2006/(BM)JMA ■

## Sonderberichte

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

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

einen Sonderbericht vorlegen. Ein solcher Sonderbericht kann auch Empfehlungen enthalten.

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 Entschließung annehmen oder von seinen Befugnissen Gebrauch machen möchte. Selbstredend stellt der Bürgerbeauftragte dem Parlament alle Informationen und Hilfen zur Verfügung, die es im Zusammenhang mit einem Sonderbericht benötigt. 2009 wurde kein Sonderbericht vorgelegt.

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 205 Absatz 3 der Geschäftsordnung jedes Mal vor dem Ausschuss auftreten werde, wenn er einen Sonderbericht an das Parlament vorlegt.

### 3.4 Paradenfälle: Beispiele für vorbildliche Verfahren

Neun der im Jahr 2009 abgeschlossenen Fälle können als anschauliche Beispiele für vorbildliche Verfahren angesehen werden. Sie gelten als Paradenfälle, da sie sämtlichen Organen, Einrichtungen und sonstigen Stellen der EU als Modell für einen erstrebenswerten Umgang mit den vom Bürgerbeauftragten aufgegriffenen Problemen dienen können.

Der Bürgerbeauftragte lobte die **Kommission** für ihre Unterstützung eines deutschen Staatsbürgers in einem Fall, in dem es um Fluggastrechte ging. Die Untersuchung ergab, dass die Kommission der Beschwerde aktiv nachgegangen war und dafür gesorgt hatte, dass die betroffenen französischen Behörden die erforderlichen Maßnahmen einleiteten um sicherzustellen, dass die einschlägigen Vorschriften ordnungsgemäß angewandt wurden (**2980/2008/GG**). Ebenfalls mit Blick darauf sicherzustellen, dass das EU-Recht uneingeschränkt und bestimmungsgemäß angewandt wird, sorgte die Kommission für die erneute Einleitung eines Vertragsverletzungsverfahrens, bei dem überprüft wurde, ob die Deponie Malagrotta in der Nähe von Rom zwischenzeitlich der einschlägigen Richtlinie entsprach (**791/2005/(IP)FOR**). Der Bürgerbeauftragte brachte diesbezüglich eine weitere Bemerkung an.

In einer Transparenzangelegenheit willigte das **Europäische Amt für Betrugsbekämpfung** (OLAF) nach Anhörung der zuständigen Justizbehörden der betroffenen Mitgliedstaaten ein, Zugang zu einer langen Liste von Dokumenten zu gewähren (verbundene Beschwerden **723/2005/OV** und **790/2005/OV**). Das **Europäische Amt für Personalauswahl** (EPSO) erklärte sich bereit, allen – nicht nur den nicht erfolgreichen Bewerbern – Zugang zu ihren Prüfungsnoten zu gewähren. Ausgangspunkt hierfür war eine Beschwerde, dass erfolgreiche Bewerber keine Auskunft über ihre Noten erhielten (**2346/2007/JMA**).

In einer Vertragsangelegenheit kündigte die Kommission ihre Bereitschaft an zu prüfen, ob es mit Blick auf die Zurückziehung einer Einziehungsanordnung über fast 500 000 EUR rückwirkend möglich wäre, rückwirkend die Untervergabe von Aufträgen zu gestatten (**2119/2007/ELB**). In Anbetracht der Tatsache, dass das Unternehmen die drei von ihm durchgeführten Projekte erfolgreich abgeschlossen hatte, forderte der Bürgerbeauftragte die Kommission auf, seinem Vorschlag für eine einvernehmliche Lösung zuzustimmen. In der Beschwerdesache **1908/2007/JF** erklärte sich die Kommission bereit, auf eine Wiedereinziehung zu verzichten, weil die Rückzahlung die Beschwerdeführerin in eine sehr schwierige finanzielle Lage bringen würde. Der Bürgerbeauftragte begrüßte diese Entscheidung und fügte hinzu, dass dies deutlich zeigte, dass die Kommission sich für die schwierige persönliche Lage von Einzelnen empfänglich zeigen kann. Er nahm den Fall als Beispiel für die Anwendung des Grundsatzes der Fairness in seine Liste der Paradenfälle des Jahres 2009 auf.

Zu den weiteren Beispielen für vorbildliche Verfahrensweisen zählt die Beschwerdesache **1562/2008/BB**, in der die **Exekutivagentur für Wettbewerbsfähigkeit und Innovation** (EACI) dem Beschwerdeführer, einem abgelehnten Stellenbewerber, ein Entschuldigungsschreiben übermittelte, das die ersuchten ergänzenden Erläuterungen enthielt. Außerdem teilte die EACI mit, dass sie vorhabe, in ihren Dienststellen weitere Maßnahmen im Hinblick auf eine stärkere Sensibilisierung der Bediensteten für geltende Verwaltungsstandards zu ermitteln. Die **Exekutivagentur des Europäischen Forschungsrates** gestand ein dass sie es bei ihrer ursprünglichen Entscheidung, einen Bewerber auszuschließen, versäumt hatte, klar und deutlich auf die Möglichkeit zur Einlegung von Rechtsmitteln hinzuweisen. Sie sicherte dem Bürgerbeauftragten zu, Bewerbern künftig angemessene Informationen zukommen zu lassen. Außerdem wurde der Bewerber zum Vorstellungsgespräch

eingeladen (2003/2008/TS). Nicht zuletzt entschuldigte sich die **Exekutivagentur Bildung, Audiovisuelles und Kultur** (EACEA) in einem Fall, der die Ablehnung eines Zuschussantrags betraf, bei dem Beschwerdeführer und teilte mit, dass sie Schritte zur Behebung der festgestellten Probleme eingeleitet habe. Außerdem teilte die EACEA mit, sie habe beschlossen, den Antrag des Beschwerdeführers nochmals bewerten zu lassen (1537/2008/(TJ)GG).

## 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

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 Sprache des Beschwerdeführers veröffentlicht.

Sprache des Beschwerdeführers veröffentlicht. Zusammenfassungen von ausgewählten Fällen werden auf der Website des Bürgerbeauftragten in allen 23 EU-Amtssprachen zugänglich gemacht. Diese Zusammenfassungen geben einen Überblick über die Themenbereiche sowie die Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der EU, auf die sich die insgesamt 318 Entscheidungen in den im Jahr 2009 abgeschlossenen Untersuchungen bezogen,

wie auch über die unterschiedlichen Gründe für den Abschluss der Fälle.

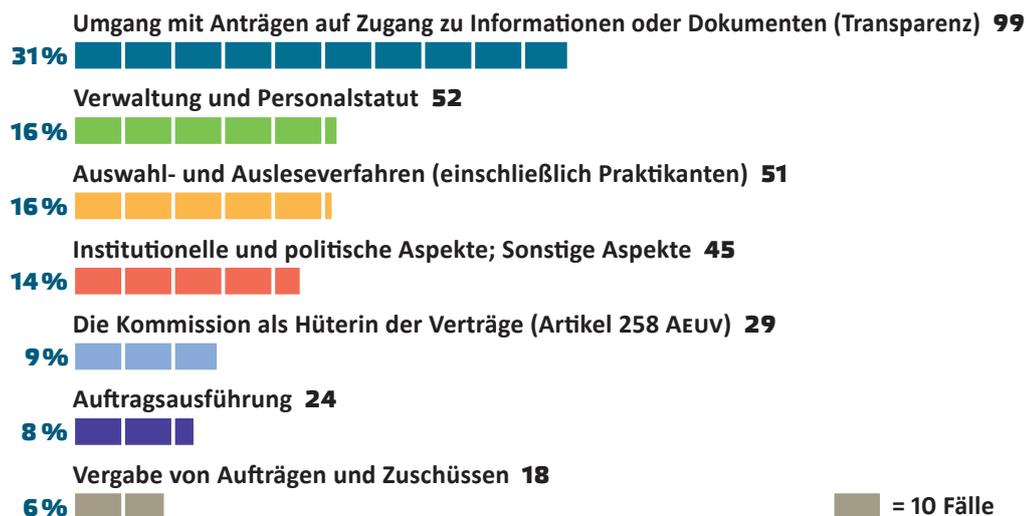
Im vorliegenden Abschnitt werden die wichtigsten rechtlichen und sachlichen Feststellungen der im Jahr 2009 getroffenen Entscheidungen zum Abschluss von Untersuchungen des Bürgerbeauftragten analysiert. Der Abschnitt ist nach den sieben wichtigsten Themenbereichen der Untersuchungen untergliedert:

- 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.

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>12</sup>.

12. Schaubild 3.11 liefert Informationen über alle im Jahr 2009 „abgeschlossenen“ Untersuchungen auf Basis der verschiedenen Themenbereiche liefert. 2008 wurde die Grafik hingegen auf der Grundlage aller „eingeleiteten“ Untersuchungen berechnet. Da die thematische Analyse einen Überblick über die wichtigsten Ergebnisse ausgewählter Fälle gibt, die im Jahr 2009 „abgeschlossen“ wurden, erschien es schlüssiger, die Grafik ebenfalls auf dieser Grundlage zu berechnen. Das Schaubild ist in diesem Abschnitt aufgeführt, um dem Leser die Bedeutung der dargestellten Themen im Gesamtzusammenhang aller vom Bürgerbeauftragten bearbeiteten Fälle zu verdeutlichen.

### Schaubild 3.11: Gegenstand der Untersuchungen



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

Dieser Abschnitt behandelt die Entscheidungen des Bürgerbeauftragten im Jahr 2009 zu 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 10 Absatz 3 des Vertrags über die Europäische Union (ex-Artikel 1 EUV) enthält die Aussage, dass Entscheidungen in der Union „so offen und so bürgernah wie möglich“ zu treffen sind, und Artikel 15 Absatz 1 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union (AEUV) verpflichtet die Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union dazu, unter weitestgehender Beachtung des Grundsatzes der Offenheit zu handeln, um eine verantwortungsvolle Verwaltung zu fördern und die Beteiligung der Zivilgesellschaft sicherzustellen. In Artikel 15 Absatz 3 AEUV (ex-Artikel 255 des EG-Vertrags) ist das Recht auf Zugang zu Dokumenten der Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union verankert. Dieses Recht auf Zugang ist in der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 geregelt.<sup>13</sup> Am 30. April 2008 brachte die Kommission einen Vorschlag<sup>14</sup> zur Änderung und Ersetzung der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 ein. Die Gespräche über diese Änderung der Rechtsvorschrift wurden 2009 fortgeführt. Nach Initiativuntersuchungen des Bürgerbeauftragten in den Jahren 1996 und 1999 haben zahlreiche weitere Organe und Einrichtungen der EU 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

**Im Jahr 2009 schloss der Bürgerbeauftragte Untersuchungen zu 19 Beschwerden über die Anwendung der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 ab, von denen sich 15 gegen die Europäische Kommission richteten.**

Artikel 263 AEUV (ex-Artikel 230 des EG-Vertrags) erheben oder eine Beschwerde an den Bürgerbeauftragten richten. Im Jahr 2009 schloss der Bürgerbeauftragte Untersuchungen zu 19 Beschwerden über die Anwendung der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 ab, von denen sich 15 gegen die Europäische Kommission richteten.

13. 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.

14. KOM(2008) 229 endg.

→→→ Zwei gegen das Europäische Amt für Betrugsbekämpfung (OLAF) gerichtete Beschwerden (Beschwerdesachen **723/2005/OV** und **790/2005/OV**) waren Gegenstand einer gemeinsamen Untersuchung. Sie betrafen zwei belgische Unternehmen, die beschuldigt wurden, gefälschte Zertifikate verwendet zu haben, um Bananen zu einem günstigeren Zollsatz zu importieren. Zur Klärung der Sachlage und zur Vorbereitung einer möglichen Beschwerde ersuchten die Unternehmen, ihnen Zugang zu einer langen Liste von Dokumenten zu gewähren. Das OLAF verweigerte bei der Mehrheit der Dokumente den Zugang mit der Begründung, dass die Freigabe der betreffenden Dokumente den Schutz der Untersuchung durch das OLAF sowie den Schutz von Gerichtsverfahren, die in einigen Mitgliedstaaten anhängig waren, untergraben würde. Nach der Untersuchung der Akte gelangte der Bürgerbeauftragte zu dem Schluss, dass das OLAF sich nicht korrekt verhalten habe. Er unterbreitete daher den Vorschlag für eine einvernehmliche Lösung und bat das OLAF, seinen Standpunkt zu überdenken. Das OLAF akzeptierte nach Konsultierung der zuständigen Rechtsbehörden der betroffenen Mitgliedstaaten den Vorschlag. ←←←

In der Beschwerdesache **1349/2008/GG** erhob ein Journalist, der eine Reihe von Fragen an das OLAF gerichtet hatte, auf die er vom Sprecher des OLAF Antworten erhalten hatte, den Vorwurf, dass dieser Sprecher beabsichtigte, seine Antworten auch an mehrere Dritte zu übermitteln. In einer Stellungnahme betonte das OLAF, dass der Sprecher im eigenen Namen und nicht in seiner Eigenschaft als Sprecher des OLAF gehandelt habe. Da der Sprecher in seiner E-Mail tatsächlich darauf hingewiesen hatte, dass seine Antworten als persönliche Antworten angesehen werden sollten, die er nicht in seiner Eigenschaft als Sprecher des OLAF gegeben habe, gelangte der Bürgerbeauftragte zu dem Schluss, dass die Beschwerde nicht in seinen Zuständigkeitsbereich fiel und schloss den Fall ab.

Ein ehemaliger Bediensteter der Kommission, der beim Europäischen Datenschutzbeauftragten (EDPS) wegen einer angeblichen Verletzung seiner Datenschutzrechte durch die Kommission Beschwerde eingelegt hatte, reichte beim Bürgerbeauftragten eine Beschwerde gegen den EDPS ein (Beschwerdesache **491/2008/PB**). Der Beschwerdeführer erhob den Vorwurf, dass der EDPS auf seine Korrespondenz nicht geantwortet und im konkreten Fall keinen Zugang zu verschiedenen Dokumenten gewährt habe. Der EDPS entschuldigte sich für die Verzögerung bei der Beantwortung der Korrespondenz. Hinsichtlich des Zugangs zu den Dokumenten gelangte der Bürgerbeauftragte zu der Auffassung, dass der EDPS zu dem Zeitpunkt, zu dem die nicht den einschlägigen Vorschriften entsprechende Entscheidung getroffen wurde, noch keine strukturierte Verfahrensweise für die Bearbeitung derartiger Zugangsansprüche festgelegt hatte. Der Bürgerbeauftragte schloss daher den Fall mit einer weiteren Bemerkung ab.

In mehreren Beschwerden wurde der Vorwurf der Zeitverzögerung erhoben. In den Beschwerdesachen **1190/2008/DK** und **1010/2008/DK** stellte der Bürgerbeauftragte mehrere Unzulänglichkeiten bei der Bearbeitung der Anträge der Beschwerdeführer auf Zugang zu Dokumenten durch die Kommission fest<sup>15</sup>. Diese bezogen sich auf die Registrierung von Anträgen, die Einhaltung der geltenden Fristen sowie fehlende Begründungen für längere Bearbeitungsfristen. Da ähnliche Unzulänglichkeiten bereits in einem früheren Fall (**367/2006/PB**) Gegenstand der Beschwerde gewesen waren und die Kommission in diesem Fall sehr positiv auf die kritischen Anmerkungen des Bürgerbeauftragten reagiert hatte, und da die Sachverhalte, um die es in den beiden Fällen ging, auf die Zeit vor der Erklärung der Kommission gegenüber dem Bürgerbeauftragten zurückgingen, verzichtete der Bürgerbeauftragte auf weitere kritische Anmerkungen. Die Beschwerdesache **541/2008/VIK** beinhaltete ebenfalls Vorwürfe, dass die Entscheidung, den Antrag auf Zugang zu Dokumenten abzulehnen, nicht der Verordnung entsprach. Im Verlauf der Untersuchung zeigte sich, dass die vom Beschwerdeführer gesuchten Informationen von den zuständigen nationalen Behörden veröffentlicht worden waren. Der Bürgerbeauftragte stellte zwar mehrere Unzulänglichkeiten beim Verhalten der Kommission fest, verzichtete jedoch auf kritische Anmerkungen, da sich die Vorwürfe des Beschwerdeführers nicht auf diese verfahrensrechtlichen Aspekte bezogen hatten.

15. Ein anschauliches Beispiel dafür, dass manche Dienststellen nach wie vor Schwierigkeiten mit der Einhaltung der Bestimmungen der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 haben, bietet der Fall 2673/2009/MHZ, der von dem Organ endgültig beigelegt wurde.

In der Beschwerdesache **1491/2008/(ID)(BU)CK** argumentierte ein Bewerber in einem Auswahlverfahren des Europäischen Amtes für Personalauswahl (EPSO), dass er auf seinen Antrag auf Zugang zu den Fragen und Antworten der von ihm abgelegten Prüfung keine Antwort erhalten habe. Mehrere Monate später lehnte das Generalsekretariat der Kommission den Antrag ab und entschuldigte sich für die Verspätung – der Zweitantrag sei verloren gegangen oder falsch weitergeleitet worden. Dieser Fall stand im Zusammenhang mit der Beschwerdesache **1150/2008/(ID)(BU)CK**, in der derselbe Beschwerdeführer eine Beschwerde gegen das EPSO eingelegt hatte. In diesem Fall machte der Beschwerdeführer geltend, dass das EPSO seinen Zweitantrag nicht gemäß Artikel 15 Absatz 1 des Europäischen Kodex für gute Verwaltungspraxis weitergeleitet hatte. Vielmehr hatte es dem Beschwerdeführer lediglich mitgeteilt, dass der Zweitantrag an die Kommission zu richten sei. Das EPSO bestätigte, dass es entsprechend der üblichen Praxis, wonach Zweitanträge von der Kommission bearbeitet werden, den Antrag hätte weiterleiten müssen. In einer weiteren Bemerkung forderte der Bürgerbeauftragte das EPSO auf, alle erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen, um seine Autonomie bei der Bearbeitung von Anträgen auf Zugang zu Dokumenten sicherzustellen.

In der Beschwerdesache **3085/2008/GG** kritisierte der Bürgerbeauftragte, dass die Kommission die Korrespondenz des Beschwerdeführers nicht als Antrag auf Zugang zu Dokumenten eingestuft hatte. Außerdem war der Zweitantrag des Beschwerdeführers von der Kommission nicht richtig bearbeitet worden. Selbst wenn die Entscheidung der Kommission, den Antrag abzulehnen, inhaltlich korrekt war, hielt der Bürgerbeauftragte eine kritische Anmerkung für angebracht, weil sich die Kommission nicht für ihre Verfahrensfehler entschuldigt hatte.

In der Beschwerdesache **429/2007/PB** ging es ebenfalls um erhebliche Verzögerungen bei der Bearbeitung eines Antrags auf Zugang zu Dokumenten. Der Bürgerbeauftragte machte diesbezüglich eine kritische Anmerkung. In dieser Beschwerdesache wurde auch kritisiert, dass bei sehr umfangreichen bzw. zahlreichen Dokumenten für die Bearbeitung von Zugangsanträgen Gebühren erhoben wurden. Nach Auffassung des Bürgerbeauftragten entsprach die Kommission damit nicht den Bestimmungen von Artikel 10 der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 über die Erhebung von Gebühren, daher machte der Bürgerbeauftragte auch hierzu eine kritische Anmerkung.

Im Zusammenhang mit Anträgen auf Zugang zu Dokumenten zu Vertragsverletzungsverfahren leitete der Bürgerbeauftragte eine Untersuchung aus eigener Initiative gegen die Kommission ein (**OI/2/2009/MHZ**). Zwar wurde die Untersuchung mit der Feststellung abgeschlossen, dass kein Verwaltungsmissstand vorlag, doch forderte der Bürgerbeauftragte die Kommission dazu auf, die Bürger zu unterrichten, wie sie Zugang zu derartigen Dokumenten erhalten können, indem sie Anträge an die Kommission und/oder die Behörden des betroffenen Mitgliedstaats richten. Ferner könnten die Bürger darüber aufgeklärt werden, dass bei Anträgen an die Behörden des Mitgliedstaats gerichteten Anträgen auf Zugang einzelstaatliches Recht anwendbar ist. Ergänzend merkte der Bürgerbeauftragte an, dass die Kommission diese Informationen in ihre hervorragend gestaltete und bürgerfreundliche Website zu Vertragsverletzungsverfahren aufnehmen könnte<sup>16</sup>.

In anderen Untersuchungen befasste sich der Bürgerbeauftragte mit weiteren in der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 vorgesehenen Ausnahmen vom Recht der Öffentlichkeit auf Zugang zu Dokumenten. In der Beschwerdesache **70/2008/TS** begründete die Kommission die Ausnahme damit, dass die Gefahr bestanden hätte, dass durch Gewährung des Zugangs ihr Entscheidungsprozess ernstlich beeinträchtigt worden wäre, da dies die Kommission und ihre Dienststellen einem „unzulässigen Druck von außen“ ausgesetzt hätte. Der Bürgerbeauftragte war der Ansicht, dass die von der Kommission vorgetragene Gründe weder stichhaltig noch ausreichend waren. Er schloss den Fall daher mit kritischen Anmerkungen. Im Beschwerdefall **488/2007/PB** wurde die Ausnahme mit dem Schutz geschäftlicher Interessen und Bedenken wegen internationaler Beziehungen begründet. Der Bürgerbeauftragte stellte fest, dass die Kommission ihre Weigerung, vollständigen Zugang zu den Dokumenten zu gewähren, nicht angemessen begründet hatte. In ihrer Antwort erklärte die Kommission, sie habe alle betroffenen Mitgliedstaaten zur Freigabe der Dokumente konsultiert.

---

16. Zu einem Fall, in dem es um Zugang zu einer Akte zu einem Verletzungsverfahren ging, siehe auch Beschwerdesache 1059/2008/(WP)VL.

Nur ein Mitgliedstaat habe seine Bedenken wegen der Freigabe aufrechterhalten. Die Kommission werde den Bürgerbeauftragten über den Standpunkt dieses einen Mitgliedstaats auf dem Laufenden halten. Der Beschwerdeführer teilte dem Bürgerbeauftragten mit, dass er die Antwort der Kommission akzeptiere. Daraufhin schloss der Bürgerbeauftragte den Fall, merkte jedoch in einer weiteren Bemerkung an, dass die Kommission bestimmte Fragen, die für diesen Fall von Bedeutung waren, nicht geklärt hatte. Insbesondere blieb unklar, ob die Kommission weiterhin der Auffassung war, dass die Dokumente aus den Mitgliedstaaten „stammten“, oder ob sie anerkannte, dass die Dokumente von den Dienststellen der Kommission erstellt wurden. Daher forderte er die Kommission auf, diese Fragen zu klären.

In der Beschwerdesache **819/2007/PB** hatte die Kommission es abgelehnt, öffentlichen Zugang zu einer Klageschrift zu gewähren, die Irland beim Gerichtshof eingereicht hatte, weil sie der Ansicht war, dass hierdurch das Gerichtsverfahren beeinträchtigt werden könnte. Während der Untersuchung des Bürgerbeauftragten erließ das Gericht ein Urteil, das für diesen Sachverhalt relevant erschien. Der Bürgerbeauftragte forderte daher die Kommission auf, ihre Entscheidung im Lichte dieses Urteils zu revidieren. Die Kommission blieb jedoch ohne Angabe stichhaltiger Gründe bei ihrer Weigerung. Der Bürgerbeauftragte brachte daraufhin in einer kritischen Anmerkung seine Auffassung zum Ausdruck, wonach sich die Kommission bei ihrer Weigerung darauf stützte, das gegen das Urteil Berufung eingelegt worden war; dies könne nicht den Beschluss rechtfertigen, eine in diesem Urteil enthaltene Auslegung außer Acht zu lassen.

### Zugang der Öffentlichkeit zu Informationen

Der Bürgerbeauftragte untersuchte zahlreiche Beschwerden wegen angeblicher Verweigerung des Informationszugangs. Viele dieser Beschwerden wurden in beschleunigten und vereinfachten Verfahren bearbeitet und konnten somit rasch geschlossen werden, nachdem die einschlägigen Informationen durch das betreffende Organ bereitgestellt worden waren. In zwei Fällen wurden umfassende Untersuchungen eingeleitet. In der Beschwerdesache **1694/2007/(WP)BEH** war behauptet worden, dass die Kommission ein Auskunftersuchen zu einem bestimmten Rechtsetzungsverfahren unzureichend und absichtlich falsch beantwortet habe. Während der Bürgerbeauftragte zu dem Schluss gelangte, dass der Vorwurf absichtlicher Falschinformation nicht zutrif, war auch er der Auffassung, dass die Antworten, die die Kommission dem Beschwerdeführer übermittelt hatte, unzureichend waren. Da die Kommission die betreffenden Auskünfte während der Untersuchung erteilte, erachtete der Bürgerbeauftragte weitere Schritte seinerseits nicht für notwendig. In der Beschwerdesache **443/2009/VL** wurde dem Europäischen Polizeiamt (Europol) vorgeworfen, nicht auf die Korrespondenz geantwortet zu haben, in der der Beschwerdeführer Europol über eine seiner Ansicht nach schwerwiegende Gefährdung der internationalen Sicherheit informierte. Der Beschwerdeführer wies ferner darauf hin, dass Europol ihm nicht die Kontaktdaten seines Verbindungsbüros in Deutschland mitgeteilt habe. Europol führte in seiner Stellungnahme aus, dass die von dem Beschwerdeführer angesprochenen Sachverhalte einzelstaatliche Belange betrafen und dass der Beschwerdeführer auf das für Deutschland zuständige Verbindungsbüro am Sitz von Europol in Den Haag hingewiesen wurde. Der Bürgerbeauftragte schloss daraufhin den Fall ab.

### Datenschutz

In der Beschwerdesache **3486/2006/(GK)(ID)RT** ersuchte die Beschwerdeführerin die Kommission um Übermittlung bestimmter Beschäftigungsdaten zu einer ihrer Beamtinnen. Da die Beamtin nicht einwilligte, weigerte sich die Kommission, das Datum des Eintritts der Beamtin in den Dienst der Kommission offenzulegen. Der Bürgerbeauftragte gelangte zu dem Schluss, dass die Kommission es versäumt habe, triftige Gründe für ihre Ablehnung anzuführen. Aus diesem Grund unterbreitete er der Kommission einen Vorschlag für eine einvernehmliche Lösung, dem die Kommission zustimmte. Inzwischen hatte die betreffende Beamtin jedoch beim EDPS Beschwerde gegen die Absicht der Kommission eingelegt, die Information offenzulegen. Der EDPS bestätigte, dass die infrage stehenden Daten offengelegt werden könnten. In der Folge erhob die Beamtin gegen diese Entscheidung Klage beim Gericht. Angesichts des laufenden Verfahrens schloss der Bürgerbeauftragte seine

Untersuchung ab. In einer weiteren Bemerkung mahnte er an, die Kommission möge den Beschwerdeführer über den Ausgang des Gerichtsverfahrens unterrichten.

In der Beschwerdesache **672/2007/(WP)PB** ging es um die Bearbeitung von Anträgen auf Zugang zu Dokumenten und um die Anwendbarkeit der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 im Hinblick auf die Datenschutzvorschriften. Der Bürgerbeauftragte gelangte zu der Schlussfolgerung, dass es bei der Bearbeitung der Zugangsanträge des Beschwerdeführers durch die Kommission sehr große und ungerechtfertigte Verzögerungen gegeben hatte und dass dies einen Missstand in der Verwaltungstätigkeit darstellte; daher brachte er eine kritische Anmerkung an. Hinsichtlich der Anwendbarkeit der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 verwies er auf die nach Einreichung der Beschwerde ergangene Rechtsprechung, die von der Kommission offenbar implizit anerkannt wurde. Er gelangte zu dem Schluss, dass die in Rede stehenden Rechtsfragen nicht mehr streitig waren.

→→→ Die Beschwerdesache **2346/2007/JMA** betraf die Weigerung des EPSO, den erfolgreichen Bewerbern ihre Noten aus den verschiedenen Prüfungen mitzuteilen. Der Bürgerbeauftragte vertrat die Auffassung, dass das EPSO mit seiner Weigerung das in Artikel 1 EUV (jetzt Artikel 10 Absatz 3 EUV) und in Artikel 22 des Europäischen Kodex für gute Verwaltungspraxis verankerte Grundprinzip der Transparenz missachtete. Er konsultierte in dieser Angelegenheit den EDPS, der den Standpunkt vertrat, dass Prüfungsergebnisse als personenbezogene Daten anzusehen sind, zu denen den Beschwerdeführern Zugang gewährt werden sollte. Nachdem das EPSO zunächst den Vorschlag des Bürgerbeauftragten für eine einvernehmliche Lösung, die die Offenlegung der Daten vorsah, abgelehnt hatte, entschied es sich nach Konsultation seines Vorstands dafür, einen Politikwechsel vorzunehmen und allen Bewerbern Zugang zu ihren Noten zu gewähren. ←←←

## ■ Die Kommission als Hüterin der Verträge

Die Rechtmäßigkeit gehört zu den Gründungsprinzipien der Europäischen Union. Eine der vornehmsten Pflichten der Kommission ist ihr Auftreten als Hüterin der Verträge<sup>17</sup>. Durch Artikel 258 AEUV (ex-Artikel 226 des EG-Vertrags) wurde ein allgemeines Verfahren geschaffen, auf dessen Grundlage die Kommission mögliche Verstöße der Mitgliedstaaten gegen das EU-Recht 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 227 AEUV (ex-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

**Der Bürgerbeauftragte nimmt Beschwerden gegen die Kommission in ihrer Rolle als Hüterin der Verträge zur Bearbeitung entgegen.**

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 des Gerichtshofs der Europäischen Union gewährte Ermessensfreiheit bei ihrer Entscheidung, ob ein Vertragsverletzungsverfahren angestrengt und ein Fall gegen einen Mitgliedstaat vor das Gericht gebracht werden soll.

<sup>17</sup>. In Artikel 17 EUV (ex-Artikel 211 des EG-Vertrags) heißt es hierzu, dass die Kommission „[...] für die Anwendung der Verträge sowie der von den Organen kraft der Verträge erlassenen Maßnahmen [sorgt].“

In Bezug auf die verfahrensrechtlichen Pflichten der Kommission gegenüber den Beschwerdeführern stützt sich der Bürgerbeauftragte vornehmlich auf eine Mitteilung der Kommission<sup>18</sup> aus dem Jahr 2002. Die Mitteilung enthält eine Reihe von Verfahrensvorschriften im Hinblick auf die Registrierung 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 die Kritikpunkte veröffentlicht, die er 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 2009 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.

Das Problem der unzureichenden Information von Beschwerdeführern tritt immer wieder auf. In der Beschwerdesache **80/2009/BU** hatte die Kommission zwar zunächst den Eingang der Korrespondenz einer tschechischen Umweltschutzorganisation bestätigt, sie setzte jedoch erst im Verlauf der vom Bürgerbeauftragten eingeleiteten Untersuchung (d. h. mehr als ein Jahr später) die Beschwerdeführerin von ihrer Absicht in Kenntnis, die Korrespondenz nicht als Beschwerde einzutragen und begründete diesen Schritt. Der Bürgerbeauftragte wies in einer weiteren Bemerkung darauf hin, dass die Kommission alle Beschwerdeführer, deren Korrespondenz nicht gesondert als Beschwerde eingetragen werden, sondern ähnlichen laufenden Fällen hinzugefügt werden, über ihre Bearbeitung der eingetragenen Beschwerde unterrichten könnte. In der Beschwerdesache **1890/2008/(CHM)BU** erhoben drei Unternehmen den Vorwurf, dass die Kommission nicht mit der gebotenen Sorgfalt vorgegangen sei, als sie ihre Ankündigungsschreiben über die Einstellung eines Vertragsverletzungsverfahrens gegen Portugal versandte. Darüber hinaus habe sich nicht sichergestellt, dass ihr Beschluss über die Einstellung des Falls ordnungsgemäß übermittelt wurde. Der Bürgerbeauftragte wies darauf hin, dass die Kommission in den Ziffern 9 und 10 ihrer Mitteilung angibt, den Beschwerdeführer über ihre abschließende Entscheidung zur Einstellung von Vertragsverletzungsverfahren zu unterrichten. Dies zu unterlassen, sei ein Fall von Missstand in der Verwaltungstätigkeit, daher machte er diesbezüglich eine kritische Anmerkung. Ferner brachte er drei weitere Bemerkungen zu den Verfahrensaspekten beim Umgang der Kommission mit Vertragsverletzungsbeschwerden an.

Ein weiteres immer wiederkehrendes Problem, das bereits angesprochen wurde, betrifft die Registrierung von Beschwerden. Die Mitteilung der Kommission sieht die Pflicht vor, die eingehenden Beschwerden in ihrem zentralen Beschwerderegister einzutragen (Ziffer 3 Absatz 1 der Mitteilung). Die Ausnahmen von dieser Pflicht werden im folgenden Absatz aufgeführt: „In Zweifelsfällen konsultiert das Generalsekretariat der Kommission den/die zuständigen Dienst/e binnen 15 Kalendertagen nach Eingang des betreffenden Schreibens. Ergeht binnen 15 Werktagen keine Antwort, wird das Schreiben automatisch im zentralen Beschwerderegister eingetragen.“ Im Zusammenhang mit dieser eindeutigen Pflicht sind zahlreiche Probleme aufgetreten. Die Beschwerdesache **2884/2008/(WP)GG** betraf eine deutsche Kosmetikerin, die in Griechenland ihre Berufsqualifikationen anerkennen lassen wollte. Da gegen Griechenland bereits ein Verfahren wegen Vertragsverletzung in ähnlichen Fällen eingeleitet und noch nicht entschieden worden war, nahm die Kommission die neue Beschwerde in diese Verfahren auf. Danach setzte die Kommission die Beschwerdeführerin über ihre Absicht in Kenntnis, den Fall zu schließen, da die Beschwerdeführerin ihren Antrag bei der zuständigen griechischen Behörde einreichen konnte. Der Bürgerbeauftragte kam zu dem Ergebnis, dass die Stellungnahme der Kommission angemessen war und dass sich die Kommission in angemessener Art und Weise mit den Problemen der Beschwerdeführerin befasste und sie über ihre Absicht informierte. Allerdings stellte der Bürgerbeauftragte fest, dass die Kommission die Vertragsverletzungsklage erst über fünf Monate nach Eingang eingetragen hatte. Da die

**18.** 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.

Beschwerdeführerin diese Problematik in ihrer Beschwerde nicht thematisiert hatte, brachte der Bürgerbeauftragte eine weitere Bemerkung an, dass die Kommission ihre diesbezügliche Praxis überprüfen solle. Die gleichen Probleme traten in der Beschwerdesache **1628/2008/TS** zutage. Erst nachdem der Bürgerbeauftragte seine Untersuchung eingeleitet hatte, trug die Kommission die Korrespondenz des Beschwerdeführers als Beschwerde ein und erteilte die Auskünfte, die der Beschwerdeführer erbeten hatte. Der Bürgerbeauftragte bemerkte weiter, dass die Kommission den Vorgang der Identifizierung, Eintragung und Empfangsbestätigung von Beschwerden klar vom Vorgang der Entscheidung darüber trennen sollte, wie die jeweilige Beschwerde zu behandeln ist.

Ähnliche Probleme hinsichtlich der Registrierung von Beschwerden und Information über Beschwerden wurden in der Beschwerdesache **1174/2007/TN** festgestellt, die zwei Beschwerden über die angeblich nicht erfolgte Umsetzung des EU-Rechts auf Freizügigkeit der Arbeitnehmer betraf. Erst nachdem der Bürgerbeauftragte einen Vorschlag für eine einvernehmliche Lösung vorgelegt hatte, willigte die Kommission ein, die zweite Beschwerde zu registrieren und den Beschwerdeführer über die Bearbeitung der beiden Beschwerden zu informieren. Auch in der Beschwerdesache **1087/2009/JMA**, in der sich die italienischen Behörden geweigert hatten, den vom Sohn des Beschwerdeführers geführten Doppelnamen einzutragen, trat wieder das Problem der Registrierung auf. Der Bürgerbeauftragte stellte fest, dass die Korrespondenz mit dem Beschwerdeführer von der Kommission als Beschwerde hätte registriert werden müssen. Wenn die Kommission anderer Auffassung gewesen sei, hätte sie den Beschwerdeführer darüber in Kenntnis setzen müssen. In einer weiteren Bemerkung brachte der Bürgerbeauftragte zum Ausdruck, dass die Kommission den Beschwerdeführer über die Ergebnisse ihrer Kontaktaufnahme mit den italienischen Behörden informieren sollte.

Die Beschwerdesache **3303/2008/ELB** hinsichtlich einer angeblichen Fehlentscheidung der Kommission, die eine gegen Belgien gerichtete Vertragsverletzungsbeschwerde wegen Nichtanerkennung des französischen Krankenpflergediploms der Beschwerdeführerin nicht eingetragen hatte, wurde vom Bürgerbeauftragte ohne Feststellung eines Verwaltungsmissstands abgeschlossen. Der Bürgerbeauftragte stimmte der Kommission zu, dass hier keine Verletzung von EU-Recht vorlag, weil die Anerkennung von akademischen Abschlüssen Vorrecht der Mitgliedstaaten ist und das EU-Recht keine spezifischen Bestimmungen hierzu enthält. Auch die Beschwerdesache **1440/2008/(WP)OV** wurde vom Bürgerbeauftragten ohne Feststellung eines Missstands in der Verwaltungstätigkeit abgeschlossen. In diesem Fall hatte ein spanischer Staatsbürger der Kommission vorgeworfen, in nicht über die Möglichkeiten zur Anfechtung der spanischen Zölle auf bestimmte Erzeugnisse informiert zu haben. Die eingehende Untersuchung des Bürgerbeauftragten ergab, dass die Kommission die Fragen des Beschwerdeführers beantwortet und ihm die maßgeblichen Informationen über die betreffenden Verfahren mitgeteilt hatte; außerdem hatte sie ihn auch über die diesbezüglichen Beratungen im Ausschuss für den Zollkodex auf dem Laufenden gehalten.

Nachdem durch diesen und ähnliche Fälle seine Bedenken geweckt worden waren, leitete der Bürgerbeauftragte 2009 aus eigener Initiative eine Untersuchung der Praktiken der Kommission bei der Registrierung von Korrespondenz und Beschwerden ein (**OI/3/2009/MHZ**). Die Untersuchung war zum Jahresende noch nicht abgeschlossen.

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 Gerichtshof die oberste Instanz zur Auslegung des EU-Rechts 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<sup>19</sup>.

---

**19.** Siehe beispielsweise die Beschwerdesache 822/2009/BU bezüglich des angeblichen Verstoßes der Tschechischen Republik gegen Umweltrichtlinien und die Beschwerdesache 2036/2008/(CD)BEH bezüglich der angeblichen Unvereinbarkeit des österreichischen Rentenrechts mit den Vertragsbestimmungen zur Freizügigkeit.

→→→ In der Beschwerdesache **2980/2008/GG** warf ein deutscher Staatsbürger der Kommission vor, sie habe es versäumt seine Beschwerde ordnungsgemäß zu bearbeiten und für die ordnungsgemäße Anwendung der EU-Verordnung über Fluggastrechte durch die Mitgliedstaaten zu sorgen. Die Untersuchung ergab, dass die Kommission der Beschwerde aktiv nachgegangen war und die zuständigen französischen Behörden kontaktiert hatte. Der Bürgerbeauftragte war der Ansicht, dass das aktive Vorgehen der Generaldirektion Verkehr und Energie und die Unterstützung, die sie dem Beschwerdeführer in dem Fall zuteilwerden ließ, lobenswert waren. ←←←

Auch in der Beschwerdesache **443/2008/JMA**, in der es um die angebliche vorschriftswidrige Behandlung einer gegen Spanien gerichteten Beschwerde durch die Kommission ging, die darüber hinaus angeblich fälschlicherweise beschlossen hatte, den Fall im Rahmen eines laufenden „horizontalen Vertragsverletzungsverfahrens“ gegen Spanien über die Behandlung von städtischen Abwässern zu behandeln, entschied der Bürgerbeauftragte, dass die Kommission nach der Rechtsprechung des Gerichtshofs der Europäischen Union bei der Entscheidung, ob Einzelbeschwerden in einem einzigen horizontalen Verfahren zusammengefasst werden, einen großen Ermessensspielraum hat. Überdies habe die Kommission den Beschwerdeführer ordnungsgemäß über die von ihr ergriffenen Maßnahmen in Kenntnis gesetzt. Hingegen vertrat der Bürgerbeauftragte in der Beschwerdesache **706/2007/(WP)BEH** die Auffassung, dass die Kommission die Vertragsverletzungsbeschwerde des Beschwerdeführers nicht so rasch und sorgfältig wie möglich behandelt hatte und dass dies einen Missstand in der Verwaltungstätigkeit darstellte. Die Beschwerde war 2005 von einem österreichischen Staatsbürger gegen Österreich wegen Nichteinhaltung der EU-Rechtsvorschriften zur Luftqualität eingereicht worden. Der Bürgerbeauftragte stellte fest, dass die Kommission trotz eines hinreichend klaren Sachverhalts bis zu dem Zeitpunkt, zu dem sich der Beschwerdeführer 2007 an den Bürgerbeauftragten wandte, keine Position bezog.

→→→ In der Beschwerdesache **791/2005/(IP)FOR** ging es um die angeblich ungerechtfertigte Entscheidung, das Vertragsverletzungsverfahren gegen Italien in Bezug auf die Abfalldeponie von Malagrotta in der Nähe von Rom einzustellen. In seiner Beschwerde behauptete der Beschwerdeführer, die Kommission habe unbillig gehandelt, als sie das Vertragsverletzungsverfahren eingestellt habe, da es hierbei mehrere Unregelmäßigkeiten gegeben habe. Der Bürgerbeauftragte stellte fest, dass die Frist für die Einhaltung der Vertragsbestimmung der 16. Juli 2009 war und dass die Tatsache, dass die Deponie die einschlägigen Anforderungen noch nicht erfüllte, als die Kommission das Vertragsverletzungsverfahren einstellte, weder falsch noch unbillig war. Angesichts der ernst zu nehmenden Informationen, die der Beschwerdeführer ihm zur Kenntnis gebracht hatte, forderte der Bürgerbeauftragte die Kommission allerdings auf, möglichst bald nach dem 16. Juli 2009 zu prüfen, ob die Deponie die Anforderungen der Deponierichtlinie erfüllte. Im weiteren Verlauf des Jahres 2009 leitete die Kommission das Vertragsverletzungsverfahren erneut ein. ←←←

In der Beschwerdesache **1532/2008/GG** behaupteten die Beschwerdeführer, die Kommission habe es versäumt, ein Vertragsverletzungsverfahren gegen Österreich durchzuführen. Aufgrund der Beschwerden von 27 österreichischen Bürgerinitiativen, dass der Flughafen Wien mehrfach ausgebaut wurde, ohne dass die vorgeschriebene Umweltverträglichkeitsprüfung (UVP) durchgeführt worden war, hatte die Kommission eine Untersuchung eingeleitet. Anschließend hatte die Kommission einer *Ex-post*-UVP zugestimmt. Bei der Untersuchung durch den Bürgerbeauftragten wurden hinsichtlich der *Ex-post*-UVP mehrere Probleme festgestellt, darunter ein möglicher Interessenkonflikt innerhalb der österreichischen Behörden. Da die Kommission in dem Fall noch keine endgültige Entscheidung getroffen hatte, schloss der Bürgerbeauftragte seine Untersuchung mit dem Hinweis ab, dass er davon ausgehe, dass die Kommission bei ihrer endgültigen Entscheidung seinen Untersuchungsergebnissen Rechnung tragen werde.

## ■ Vergabe von Aufträgen und Zuschüssen

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

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

bungen 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 ihrer Verpflichtung zur Angabe von Gründen nachgekommen sind und ob diese Gründe in sich schlüssig und angemessen sind.

Der Bürgerbeauftragte schloss sechs Fälle ab, in denen den Prüfungsausschüssen ungerechte Behandlung infolge von Interessenkonflikten oder mangelnder Unparteilichkeit ihrer Mitglieder vorgeworfen wurde. In der Beschwerdesache **3112/2007/MF**, die die Ausschreibung für ein Projekt zur Sanierung eines Nationalparks in der Republik Tschad betraf, stellte der Bürgerbeauftragte fest, dass die Umstände in diesem Fall objektive Zweifel an der Unparteilichkeit eines Mitglieds des Bewertungsausschusses aufkommen lassen konnten und dass, entgegen der Auffassung der Kommission, die Unparteilichkeitserklärung dieses Mitglieds nicht ausreichend war, um diese Zweifel auszuräumen. Er befand, dass die Kommission keine geeigneten Maßnahmen ergriffen habe, um diese Zweifel zu beseitigen, und nicht nachgewiesen habe, dass ihr keine anderen als die ergriffenen Maßnahmen zur Verfügung standen. In der Beschwerdesache **2400/2006/JF** erhob eine Beratungsfirma den Vorwurf, sie habe einen Auftrag nicht bekommen, weil die Delegation der Kommission der Vergabebehörde in einem Drittland entsprechende Anweisungen erteilt hatte. Die Untersuchungen des Bürgerbeauftragten erbrachten keine Beweise für die Anschuldigungen.

Die Beschwerdesache **491/2007/PB** betraf eine Ausschreibung der Vertretung der Kommission in Berlin und insbesondere die Wettbewerbsneutralität und die Transparenz des Verfahrens. Der Bürgerbeauftragte kam zu dem Schluss, dass in der Ausschreibung eine unzulässige Beschränkung angewandt worden war und dass die Vertretung der Kommission nicht angemessen auf das Auskunftsersuchen der Beschwerdeführerin reagiert hatte. Außerdem äußerte er Bedenken bezüglich des Mangels an Regeln und üblichen Vorgehensweisen in Bezug auf etwaige Interessenkonflikte im Zusammenhang mit der Teilnahme interner oder ehemals interner Anbieter von Dienstleistungen oder anderen Produkten an Ausschreibungen. In einer weiteren Bemerkung bestärkte der Bürgerbeauftragte die Kommission darin, die Annahme entsprechender Regeln oder Leitlinien in Erwägung zu ziehen.

In der Beschwerdesache **1270/2007/(ET)(ID)(DK)CK** wurde der Beschwerdeführer, der zunächst in einem Schreiben über die Zuschlagserteilung informiert worden war, von der Kommission kurz darauf unterrichtet, dass die Ausschreibung aufgrund von Unregelmäßigkeiten im Verfahren und wegen möglicher Verletzung der Vertraulichkeit und Unparteilichkeit sowie einer möglichen Einflussnahme von außen während des Bewertungsverfahrens annulliert wurde. Der Bürgerbeauftragte richtete einen Empfehlungsentwurf an die Kommission, in dem diese aufgefordert wurde, eine spezifischere und angemessenere Begründung für die Annullierung des Ausschreibungsverfahrens vorzulegen. Nach der Dokumentenprüfung sah der Bürgerbeauftragte die Erklärung, die die Kommission auf seinen Empfehlungsentwurf hin gegeben hatte, bestätigt. Er kam zu dem Schluss, dass seinem Empfehlungsentwurf nachgekommen worden war; daher schloss er den Fall.

In einer Untersuchung aus eigener Initiative (**OI/4/2005/GG**) befasste sich der Bürgerbeauftragte mit dem Vorwurf einer deutschen Nichtregierungsorganisation (NRO), die Kommission habe sie bei der Ablehnung ihres Antrags auf Genehmigung der Unterzeichnung eines Partnerschaftsrahmenvertrags bewusst benachteiligt und in betrügerischer Absicht gehandelt. Der Bürgerbeauftragte deckte in diesem Fall eine Reihe gravierender Missstände in der Verwaltungstätigkeit auf. Zusätzlich zu den Mängeln, die bereits im Rahmen früherer Entscheidungen aufgedeckt worden waren (Beschwerdesachen 1702/2001/GG und 2862/2004/GG), vertrat er die Ansicht, dass die Kommission

die Wahrheit bewusst verheimlicht und so die NRO irreführt hatte. Zudem hätte die Kommission die Beschwerdeführerin durch die Art und Weise, wie sie den Antrag der NRO bearbeitete, schwerwiegend benachteiligt. In ihrer Antwort auf den Empfehlungsentwurf des Bürgerbeauftragten räumte die Kommission ein, dass sie den Antrag mit größerer Sorgfalt hätte bearbeiten sollen. Sie entschuldigte sich jedoch nicht bei der Beschwerdeführerin, sondern wies vielmehr darauf hin, dass die einschlägigen Verfahren in der Zwischenzeit erheblich verbessert wurden. Der Bürgerbeauftragte war der Ansicht, dass das Eingeständnis der Kommission nicht ausreichte, um die in dem Empfehlungsentwurf aufgeworfenen Bedenken auszuräumen. Da der Missstand in der Verwaltungstätigkeit jedoch lange zurücklag und mittlerweile ein neuer Partnerschaftsrahmenvertrag in Kraft war, schloss er den Fall mit einer kritischen Anmerkung ab.

In der Beschwerdesache **1192/2008/BU** schließlich, die gegen das Europäische Parlament gerichtet war, zeigte sich der Beschwerdeführer unzufrieden mit den Ergebnissen einer Ausschreibung über Renovierungsarbeiten im Informationsbüro des Parlaments in Malta. Der Beschwerdeführer bezweifelte die Genauigkeit der festgelegten Bewertungskriterien. Der Bürgerbeauftragte konnte keinen Missstand in der Verwaltungstätigkeit feststellen und befand die Erklärungen des Parlaments für angemessen. Unter Hinweis auf die einschlägige Rechtsprechung, der zufolge die Organe einen großen Ermessensspielraum bei der Auswahl der Faktoren haben, die darüber entscheiden, an wen ein Auftrag vergeben wird, entschied der Bürgerbeauftragte, dass kein Beweis dafür vorlag, dass das Organ bei der Bewertung einen offenkundigen Fehler begangen hatte.

Eine zweite Gruppe von Beschwerden betraf den angeblich fälschlichen oder nicht gerechtfertigten Ausschluss von Angeboten<sup>20</sup>. In der Beschwerdesache **1928/2008/TS** war die Bewerbung des Beschwerdeführers um ein Stipendium für türkisch-zyprische Studierende abgelehnt worden. Die Kommission gab zu, dass die Erklärungen des Bewertungsausschusses verständlicher hätten sein können. Der Bürgerbeauftragte gelangte zu dem Schluss, dass die Entscheidung des Bewertungsausschusses, die Bewerbung auszuschließen, mit der betreffenden Aufforderung zur Interessenbekundung nicht im Einklang stand. Er vermerkte jedoch, dass die Kommission eingewilligt hatte, dass sich der Beschwerdeführer im Rahmen des Stipendienprogramms 2009/2010 erneut bewerben könne. In der Beschwerdesache **2576/2008/(AF)GG** war der Zuschussantrag der Beschwerdeführerin angeblich fälschlicherweise ausgeschlossen worden, weil das amtliche MwSt-Dokument fehlte. Der Bürgerbeauftragte gelangte nach Prüfung des Antrags zu der Schlussfolgerung, dass die Beschwerdeführerin nicht nachweisen konnte, dass sie das entsprechende MwSt.-Formular übermittelt hatte. Er konnte daher keinen Missstand in der Verwaltungstätigkeit feststellen, machte aber eine weitere Bemerkung dazu, wie derartige Probleme zukünftig vermieden werden könnten.

In der Beschwerdesache **3222/2005/IP** machte der Beschwerdeführer geltend, dass die Entscheidung der Kommission, sein Angebot nicht auszuwählen, unbegründet gewesen sei. Der Bewertungsausschuss hatte das Angebot auf eigene Veranlassung neu berechnet, da er irrtümlicherweise Rechenfehler festgestellt hatte. Diese ungerechtfertigten Änderungen durch den Bewertungsausschuss führten dazu, dass der Höchstbetrag von 4 Mio. EUR um 21 EUR überschritten wurde. Der Bürgerbeauftragte gelangte zu dem Schluss, dass in diesem Fall eine Bitte um Klärung dem Beschwerdeführer die Möglichkeit geboten hätte, das ursprünglich eingereichte Angebot zu klären. Der Bürgerbeauftragte vertrat den Standpunkt, dass der Bewertungsausschuss es versäumt habe, um Klärung des Angebots zu bitten, und dieses Versäumnis einen Missstand in der Verwaltungstätigkeit darstellte. Der Vorschlag des Bürgerbeauftragten, eine einvernehmliche Lösung zu suchen und eine Einigung über einen angemessenen Ausgleich für die entgangene Gelegenheit anzustreben, wurde von der Kommission abgelehnt. Nachdem der Beschwerdeführer ankündigte, dass er erwäge, den Gerichtsweg zu beschreiten, schloss der Bürgerbeauftragte den Fall mit einer kritischen Anmerkung ab.

→→→ In der Beschwerdesache **1537/2008/(TJ)GG** hatte die Exekutivagentur Bildung, Audiovisuelles und Kultur (EACEA) den Finanzhilfeantrag eines Städtepartnerschaftsvereins abgelehnt, weil ein wichtiges Dokument fehlte. Der Beschwerdeführer führte eine ganze Reihe von Fehlern in Verfahren und Praktiken der Agentur an. Als Reaktion auf die Untersuchung des Bürgerbeauftragten

20. Siehe auch Beschwerdesache 1414/2007/IP.

entschuldigte sich die Agentur bei dem Beschwerdeführer und kündigte an, dass sie Maßnahmen zur Beseitigung der festgestellten Probleme eingeleitet habe. Sie willigte ein, den Antrag nach Maßgabe der geltenden Vergabekriterien nochmals bewerten zu lassen. Die Bewertung ergab wieder, dass die Qualität des Vorschlags für die Gewährung einer Finanzhilfe nicht ausreichte. Der Bürgerbeauftragte nahm daraufhin Einsicht in die Akten, wodurch er zu der Folgerung gelangte, dass im Hinblick auf das Bewertungsergebnis kein offensichtlicher Fehler zu festzustellen war. In einer weiteren Bemerkung regte der Bürgerbeauftragte allerdings an, dass die Agentur künftigen Antragstellern, die die Bewertung ihres Antrags anfechten, ausführlichere Auskünfte über die Bewertungsergebnisse erteilen solle. ←←←

Zwei Fälle boten Gelegenheit, den Unterschied zwischen einer Unrechtmäßigkeit und einem Missstand in der Verwaltungstätigkeit klarzustellen: In der Beschwerdesache **1561/2008/RT** gelangte der Bürgerbeauftragte zu der Auffassung, dass die Angaben in einer Ausschreibung für Bieter, die sich dafür entschieden, ihre Angebote mit einem Kurierdienst zu übermitteln oder persönlich abzugeben, nicht genau genug und erschöpfend waren. Er unterbreitete daher einen Vorschlag für eine einvernehmliche Lösung, den die Kommission mit dem Argument ablehnte, dass die Angaben in der Ausschreibung den einschlägigen Bestimmungen der Haushaltsordnung entsprächen. Der Bürgerbeauftragte schloss den Fall mit einer kritischen Anmerkung ab, in der er daran erinnerte, dass der Begriff „Missstand in der Verwaltungstätigkeit“ ein breiteres Spektrum abdecke als der Begriff der „Unrechtmäßigkeit“. Die Tatsache, dass bei einer Entscheidung nicht gegen geltendes Recht verstoßen wurde, bedeute nicht zwangsläufig, dass sie den Grundsätzen der guten Verwaltungspraxis entspreche. Die Beschwerdesache **271/2009/VL** wurde von einem Angestellten des Europäischen Verbraucherzentrums in Deutschland eingereicht, dessen Arbeitsvertrag nicht fristgerecht verlängert werden konnte, weil die Kommission, die das Zentrum mit ihrer Finanzhilfe finanziert, die erforderlichen Verfahren zur Verlängerung der Finanzhilfe nicht rechtzeitig zum Abschluss bringen konnte. Der Bürgerbeauftragte stimmte zwar zu, dass die Kommission nicht gegen ihre Verpflichtungen aus der Haushaltsordnung verstoßen hatte, zeigte sich jedoch nicht überzeugt, dass die Kommission den Finanzhilfeantrag so rasch bearbeitet hatte, wie sie es nach den Grundsätzen der guten Verwaltungspraxis hätte tun sollen. Da die Kommission zugestand, dass Finanzhilfeanträge vor Ende des Jahres bearbeitet werden sollten, das dem Jahr vorausgeht, für das die Finanzhilfe beantragt worden ist, schloss der Bürgerbeauftragte den Fall mit einer kritischen Anmerkung ab.

## ■ Auftragsausführung

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 von den EU-Organen abgeschlossenen Verträge entstehen.

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 entsteht. Die Entscheidung darüber ist faktisch nur 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.

Bei Vertragsstreitigkeiten hält es der Bürgerbeauftragte für angebracht, seine Untersuchung auf die Frage zu beschränken, ob die Organe, Einrichtungen oder sonstigen Stellen der Union 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.

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 Zeitverzögerungen bei Restzahlungen für verschiedene Projekte<sup>21</sup>, die Weigerung, bei Zahlungsverzögerungen Verzugszinsen zu zahlen<sup>22</sup>, Meinungsverschiedenheiten über zuschussfähige Kosten oder über nach Rechnungsprüfungen einzuziehende oder zu zahlende Beträge<sup>23</sup>, Auseinandersetzungen wegen Nichtangabe von Gründen für die Aufforderung, Mitarbeiter, die für Auftragnehmer der Organe tätig waren, zu entlassen sowie Verstöße gegen den Anspruch auf rechtliches Gehör<sup>24</sup>.

Entgegen früheren Jahren schloss der Bürgerbeauftragte keine Fälle im Zusammenhang mit Zahlungsverzögerungen ab. Offenbar hat die Kommission entweder ihr Zahlungssystem verbessert oder sie bemüht sich, entsprechende Problemfälle beizulegen, bevor sich die Auftragnehmer beim Bürgerbeauftragten beschweren. An dieser Stelle sollte erwähnt werden, dass der Bürgerbeauftragte im Jahr 2009 eine Folgemaßnahme zu seiner vorangegangenen Untersuchung aus eigener Initiative (**OI/5/2007/GG**) einer Zahlungsverzögerung bei der Kommission einleitete. Bei dieser Untersuchung (**OI/1/2009/GG**) dürfte sich zeigen, ob tatsächlich Fortschritte erzielt wurden.

Eine weitere Problemkategorie, die der Bürgerbeauftragte im Bereich von Vertragsangelegenheiten immer wieder zu behandeln hat, bilden die Aufträge, die die Kommission für aus EU-Mitteln finanzierte Maßnahmen oder Programme vergibt. Hierbei schließt die Kommission in der Regel 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 trägt. Die Beschwerdesache **2449/2007/VIK** betraf die Entlassung eines Teamleiters, nachdem sich die Kommission mit der von ihm geleisteten Arbeit unzufrieden gezeigt hatte. Obwohl der Bürgerbeauftragte in der Sache, d. h. hinsichtlich der von der Kommission angeführten Gründe, keinen Verwaltungsmissstand feststellte, gelangte er zu dem Schluss, dass sich die Kommission bei dem Verfahren nicht an die Grundsätze der guten Verwaltungspraxis gehalten hatte, weil sie dem Beschwerdeführer nicht die Möglichkeit gegeben hatte, auf ihre Kritik zu antworten. In seinem Beitrag zu der öffentlichen Anhörung zur Überprüfung der Haushaltsordnung machte der Bürgerbeauftragte konkrete Vorschläge, wie derartige Probleme beseitigt werden könnten<sup>25</sup>.

Der Bürgerbeauftragte möchte hervorheben, dass 2009 viele der Untersuchungen zu vertraglichen Auseinandersetzungen abgeschlossen wurden, ohne dass Missstände in der Verwaltungstätigkeit festgestellt wurden.

**Der Bürgerbeauftragte möchte hervorheben, dass 2009 viele der Untersuchungen zu vertraglichen Auseinandersetzungen abgeschlossen wurden, ohne dass Missstände in der Verwaltungstätigkeit festgestellt wurden.**

In einem Fall, in dem ein möglicher Verwaltungsmissstand festgestellt wurde, zeigte sich die Kommission sehr um die Annahme des Vorschlags für eine einvernehmliche Lösung bemüht.



In der Beschwerdesache **2119/2007/ELB** war die Kommission zu dem Ergebnis gekommen, dass die von dem

betreffenden Unternehmen angeführten Personalkosten zum Teil nicht erstattungsfähig waren, weil der Auftragnehmer ohne Genehmigung der Kommission Unterauftragnehmer verpflichtet

21. Beschwerdesachen 177/2008/RT und 670/2009/(BU)RT gegen die Europäische Kommission.

22. Beschwerdesache 1264/2008/MF gegen das Europäische Parlament.

23. Beschwerdesachen 2119/2007/ELB, 2781/2007/(BEH)OV und 1462/2007/DK gegen die Europäische Kommission.

24. Beschwerdesachen 226/2007/MHZ, 2449/2007/VIK, 2910/2008/TN und 582/2008/MF gegen die Europäische Kommission.

25. Der Beitrag kann auf der Website des Bürgerbeauftragten eingesehen werden.

hatte. Daher entschied die Kommission, die dem Beschwerdeführer für die drei Projekte gewährten Mittel über fast 500 000 EUR in voller Höhe wieder einzuziehen. Der Bürgerbeauftragte wies darauf hin, dass die Kommission es während der Laufzeit der Verträge versäumt hatte, die an sie gerichteten konkreten Fragen zur Verpflichtung von Unterauftragnehmern angemessen zu beantworten. Außerdem merkte er an, dass der Beschwerdeführer die Arbeiten zur Zufriedenheit der Kommission ausgeführt hatte. Die Kommission willigte ein, den Antrag des Beschwerdeführers zur Genehmigung der Verpflichtung von Unterauftragnehmern zu prüfen. Sie erklärte ferner, falls dieser Antrag gerechtfertigt sei und der Beschwerdeführer die erforderlichen Nachweise über die Kosten für die Vergabe von Unteraufträgen erbringe, könnte sie die Einziehungsanordnung zurückziehen. ←←←

Bei den folgenden Untersuchungen wurden keine Verwaltungsmissstände festgestellt<sup>26</sup>. In der Beschwerdesache **2492/2008/VL** erhob der Beschwerdeführer den Vorwurf, dass die Ausschließlichkeits/Verfügbarkeitserklärung (*Statement of Exclusivity and Availability, SEA*), die die Kommission von externen Sachverständigen verlangte, gegen das Grundrecht der Sachverständigen auf Beschäftigung verstoße. Der Bürgerbeauftragte stellte fest, dass die SEA die Möglichkeiten der Hauptsachverständigen einschränke, sich für andere Positionen zu bewerben. In Anbetracht der Tatsache, dass diese Sachverständigen bei der Vergabe des Auftrags und der anschließenden Durchführung eine wesentliche Rolle spielten, sei das von der Kommission verfolgte Ziel jedoch als berechtigt anzusehen. Darüber hinaus führte der Bürgerbeauftragte an, dass durch die Änderungen an der SEA die Möglichkeit für Hauptsachverständige, ihre Verpflichtungen im Rahmen einer Teilzeitbeschäftigung zu erfüllen, eindeutig anerkannt wird. Sie hätten somit die Möglichkeit an weiteren Projekten mitzuwirken, sofern diese zusätzlichen Verpflichtungen mit ihren Verpflichtungen im Rahmen des laufenden Projekts vereinbar seien. In der Beschwerdesache **183/2008/MF** stellte der Bürgerbeauftragte im Verhalten der Kommission gegenüber einem Beschwerdeführer wegen einer angeblichen Verletzung des Urheberrechts der Firma keinen Verwaltungsmissstand fest. In der Beschwerdesache **1906/2007/VIK** behauptete ein amerikanischer Staatsbürger, in dem Bewertungsverfahren der Kommission zur Bewertung von Projekten, die im Rahmen eines EU-Programms zur weltweiten Förderung von Demokratie und Menschenrechten finanziell unterstützt wurden, eine ganze Reihe von Problemen und Mängeln entdeckt zu haben. Nach einer sorgfältigen Untersuchung kam der Bürgerbeauftragte zu dem Schluss, dass seitens der Kommission keine Missstände in der Verwaltungstätigkeit vorlagen und weitere Untersuchungen daher nicht gerechtfertigt seien. Insbesondere wies er darauf hin, dass das OLAF den Anschuldigungen des Beschwerdeführers bezüglich eines Betrugs und der Fehlverwendung von Mitteln zwischenzeitlich bereits nachgegangen sei.

## ■ Verwaltung und Personalstatut

Jedes Jahr erhält der Bürgerbeauftragte eine bestimmte Zahl von Beschwerden über die administrativen Tätigkeiten der Organe (52 bzw. 16 % der im Jahr 2009 abgeschlossenen 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, Einrichtungen und sonstigen Stellen.

Der Bürgerbeauftragte ist erfreut darüber, dass im Jahre 2009 bei Personalbeschwerden in zahlreichen Fällen aufgrund der proaktiven Haltung der Verwaltung ein positives Ergebnis zu verzeichnen war<sup>27</sup>.

**Der Bürgerbeauftragte ist erfreut darüber, dass im Jahre 2009 bei Personalbeschwerden in zahlreichen Fällen aufgrund der proaktiven Haltung der Verwaltung ein positives Ergebnis zu verzeichnen war.**

→→→ Eine Beschwerdesache, in der sich ein ehemaliger Vertragsbediensteter über ungerechtfertigte Einziehungsanordnungen für von einem Organ zu unrecht gezahlte Beträge beklagt hatte, konnte vom Bürgerbeauftragten erfolgreich abgeschlossen

26. Dies trifft auch auf die gegen die Kommission gerichteten Beschwerdesachen 771/2007/(TN)DK, 834/2007/TN, 870/2007/TN, 1895/2007/ELB und OI/1/2008/(VIK)JMA zu.

27. Die Beschwerdesache 495/2009/ELB, die die Übertragung von Pensionsansprüchen aus dem Altersversorgungssystem der Union in nationale Systeme betraf, bietet ein gutes Beispiel hierfür.

werden. Bei derartigen Angelegenheiten stützt sich der Bürgerbeauftragte auf die Rechtsprechung des Gerichtshofs der Europäischen Union<sup>28</sup> sowie auf Erwägungen zur Fairness und Billigkeit der jeweiligen Anordnungen. Naturgemäß ist hier auch die Tatsache von Belang, dass die zu Unrecht gezahlten Beträge an Beamte oder Dritte gingen, die sich weniger gut mit den Vorschriften und Bestimmungen der EU auskennen. In der Beschwerdesache **1908/2007/JF** erklärte sich die Kommission bereit, auf den Vorschlag für eine einvernehmliche Lösung einzugehen und auf eine Wiedereinziehung zu verzichten, weil die Rückzahlung die Beschwerdeführerin in eine sehr schwierige finanzielle Lage bringen würde. Der Bürgerbeauftragte begrüßte diese Entscheidung und fügte hinzu, dass dies deutlich zeige, dass die Kommission sich für die schwierige persönliche Lage von Einzelnen empfänglich zeigen kann. ←←←

In zwei weiteren Fällen bewies die Kommission ein ebensolches Maß an Dienstleistungsorientierung. In der Beschwerdesache **2991/2008/(WP)GG** handelte es sich bei dem Beschwerdeführer um einen ehemaligen Vertragsbediensteten, der Anspruch auf Zahlung eines Abgangsgeldes hatte. Zehn Monate nachdem er den entsprechenden Antrag gestellt hatte, war die Zahlung noch nicht erfolgt. Die Kommission erkannte an, dass die Verzögerung auf ihr Verschulden zurückzuführen war und willigte ein, für die verspätete Zahlung Verzugszinsen in Höhe von 6 400 EUR zu zahlen. In der Beschwerdesache **2248/2009/MF** stellte die Beschwerdeführerin fest, dass die ihr gezahlten Kinderzulagen zu gering gewesen waren. Auf ihr Auskunftersuchen erhielt sie von der Kommission keine Antwort. Im vereinfachten Verfahren kontaktierte der Bürgerbeauftragte daraufhin das Amt für die Feststellung und Abwicklung individueller Ansprüche (PMO). Die Kommission reagierte positiv und veranlasste die Zahlung der noch ausstehenden Kinderzulagen in Höhe von 2 400 EUR. Darüber hinaus beantwortete sie ausführlich das Auskunftersuchen der Beschwerdeführerin.

Auch andere Organe reagierten sehr positiv auf diesbezügliche Vorschläge und Empfehlungen des Bürgerbeauftragten. Das Europäische Parlament willigte ein, die Berechnung des Mutterschaftsurlaubs für eine Vertragsbedienstete zu berichtigen, nachdem der Bürgerbeauftragte eine Untersuchung eingeleitet hatte (Beschwerdesache **2123/2008/ELB**). Die Europäische Agentur für Flugsicherheit (EASA) erklärte sich auf den Empfehlungsentwurf des Bürgerbeauftragten hin bereit, die Einstufung<sup>29</sup> eines Vertragsbediensteten zu berichtigen (Beschwerdesache **3567/2006/JF**).

In mehreren anderen Fällen gelangte der Bürgerbeauftragte zu dem Schluss, dass kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit vorlag. In einer gegen den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss (EWSA) gerichteten Beschwerde wegen einer angeblich ungerechtfertigten Entscheidung, gegen einen ehemaligen Beamten kein Disziplinarverfahren einzuleiten, (Beschwerdesache **1016/2008/JMA**) fand der Bürgerbeauftragte weitere Untersuchungen nicht gerechtfertigt, brachte jedoch eine kritische Anmerkung an, weil der Ausschuss auf die Korrespondenz des Beschwerdeführers nicht geantwortet hatte. In der Beschwerdesache **572/2008/OV** bestätigte der Bürgerbeauftragte den Standpunkt des Parlaments hinsichtlich der Aberkennung einer Sekretariatszulage nach dem neuen Beamtenstatut in der Beschwerdesache **2791/2007/(BEH)KM** bestätigte der Bürgerbeauftragte die Auslegung von Artikel 45 Absatz 2 des Beamtenstatuts und der allgemeinen Vorschriften für die Fremdsprachenausbildung durch die Kommission. In der Beschwerdesache **1179/2008/JF** bezüglich des unbilligen Termins der Entlassung des Beschwerdeführers unterstützte der Bürgerbeauftragte dessen Argumentation, dass die Kündigungsfrist von einem Monat nicht ausgereicht habe, um den Mietvertrag für seine Wohnung so rechtzeitig zu kündigen, dass er die bereits geleisteten Vorauszahlungen zurückbekommen hätte. Der Bürgerbeauftragte machte eine weitere Bemerkung zu dieser verfahrensrechtlichen Vorgehensweise. Die Forderung nach Schadenersatz unterstützte er jedoch nicht, da der Beschwerdeführer bis zum Ende der Mietdauer in der Wohnung geblieben war und somit keinen Schaden erlitten hatte. Die Vorgehensweise der Kommission bestätigte der Bürgerbeauftragte auch in der Beschwerdesache **699/2007/(WP)BEH**, die den Zugang eines pensionierten Beamten zu seiner medizinischen Akte betraf; in der Beschwerdesache **2518/2008/(NM)GG** wegen Diskriminierung aus Gründen des Alters und nicht ordnungsgemäßer

28. Rechtssache T-205/01 *Ronsse/Kommission* [2002] Slg. ÖD, II-1065.

29. Zur Einstufung von Bediensteten siehe auch die Beschwerdesache 3199/2007/(WP)(VL)BEH.

Bearbeitung einer Stellenbewerbung sowie in der Beschwerdesache **2793/2007/WP** bezüglich der Verweigerung der Krankenversicherungsdeckung für eine Vertragsbedienstete im Ruhestand.

Auch auf zwei Beschwerden von Menschen mit Behinderungen möchte der Bürgerbeauftragte näher eingehen. In der Beschwerdesache **2631/2007/JMA** erhob ein bei der Kommission beschäftigter Rollstuhlfahrer den Vorwurf, dass die Kommission es versäumt habe, einen geeigneten Zugang zu einem bestimmten Gebäude einzurichten. Die Kommission erklärte, sie habe diesbezüglich eine Ausschreibung durchgeführt, ein Rahmenvertrag werde im ersten Quartal 2009 unterzeichnet und die Bauarbeiten würden bis September 2009 abgeschlossen sein. Sie entschuldigte sich für etwaige Unannehmlichkeiten, die dem Beschwerdeführer durch diese Situation entstanden seien. Der Bürgerbeauftragte ersuchte die Kommission, ihm bis 31. Oktober 2009 über die Arbeiten zu berichten. Er bat ferner darum, über die beim Zugang zu mehreren Kommissionsgebäuden für Menschen mit Behinderung erzielten Fortschritte informiert zu werden. Die gegen das Europäische Parlament gerichtete Beschwerdesache **2350/2007/RT** betraf das angebliche Versäumnis, der Beschwerdeführerin die Schulung zu ermöglichen, für die sie sich beworben hatte, und während des Praktikums eine angemessene Behandlung sicherzustellen. Das Parlament räumte ein, dass gewisse Unzulänglichkeiten aufgetreten seien; gleichzeitig betonte es jedoch die Bemühungen seiner Dienststellen, der Beschwerdeführerin die gleichen Schulungsmöglichkeiten zu bieten, die auch im Rahmen des normalen Praktikumsprogramms vorgesehen gewesen wären. In seiner Antwort auf einen Empfehlungsentwurf wies das Parlament die Behauptungen der Beschwerdeführerin erneut zurück, entschuldigte sich jedoch und erläuterte die Maßnahmen, die es zur Beseitigung der vom Bürgerbeauftragten ermittelten Defizite ergriffen hatte. Die Beschwerdeführerin nahm die Entschuldigung des Parlaments nicht an. Der Bürgerbeauftragte stellte dennoch fest, dass angesichts der positiven künftigen Herangehensweise des Parlaments und der ausgesprochenen Entschuldigung weitere Untersuchungen im Zusammenhang mit dieser Beschwerde nicht gerechtfertigt seien. In einer weiteren Bemerkung erinnerte er daran, dass das Parlament und die anderen EU-Organe sich stets der Notwendigkeit bewusst sein sollten, die Würde von Menschen mit Behinderungen zu respektieren.

Die Beschwerdesache **OI/6/2007/MHZ** bezüglich die Personalverwaltung in den wissenschaftlichen Instituten der Gemeinsamen Forschungsstelle (JRC) der Kommission stand im Zusammenhang mit einer früheren gemeinsamen Untersuchung des Bürgerbeauftragten von Einzelbeschwerden über interne Auswahlverfahren, in denen sich Bedienstete auf Zeit um eine Dauerplanstelle bewerben konnten. Mit der Untersuchung sollte der Kommission Gelegenheit geboten werden, ihre Personalpolitik für die JRC und die berufliche Situation der Bediensteten auf Zeit zu erläutern. Die Darstellung der Personalpolitik der JRC befand der Bürgerbeauftragte für zufriedenstellend. Hinsichtlich der Situation der Bediensteten auf Zeit gab er vor, dass die Kommission interne Auswahlverfahren durchführen sollte. Dies lehnte die Kommission ab, doch informierte sie den Bürgerbeauftragte über ihre breiter angelegte Initiative Auswahlverfahren für alle Mitgliedstaaten durchzuführen. Sie wies darauf hin, dass an diesen Auswahlverfahren auch Bedienstete auf Zeit teilnehmen könnten, sofern sie die Auswahlkriterien erfüllten. Der Bürgerbeauftragte stellte daraufhin fest, dass weitere Maßnahmen nicht gerechtfertigt waren und schloss den Fall ab.

Der Bürgerbeauftragte möchte auch auf einige Fälle hinweisen, die ihn durch die negativen und unkooperativen Antworten der Organe auf seine Feststellungen besonders enttäuschten. Die Beschwerdesache **344/2007/BEH** betraf das Versäumnis des Parlaments ein Personalbeurteilungsverfahren<sup>30</sup> ordnungsgemäß zum Abschluss zu bringen und insbesondere die Vergabe von Verdienstpunkten. Ungeachtet eines Urteils des Gerichts für den öffentlichen Dienst zur Aufhebung einer im Wesentlichen identischen Entscheidung des Parlaments für das Jahr 2003 weigerte sich das Parlament, seine Entscheidung für das Jahr 2004 zu überprüfen. Der Bürgerbeauftragte war der Auffassung, dass das Parlament bereits in dem erwähnten Urteil auf den von ihm festgestellten Verwaltungsmisstand aufmerksam gemacht worden war. Ein Sonderbericht erschien ihm somit in diesem Fall nicht sinnvoll, daher schloss er seine Untersuchung mit einer kritischen Anmerkung ab.

---

30. Siehe auch Beschwerdesache 3004/2007/BEH, die ebenfalls die Personalbeurteilung betraf.

Ein weiterer Fall betraf Probleme bei Personalbeurteilungsverfahren beim Wechsel von Beamten von einem Organ zu einem anderen. In der Beschwerdesache **2007/2008/ELB** hatte der Beschwerdeführer den Vorwurf erhoben, dass durch die Politik der Kommission, Beamten, die von anderen Organen wechseln – unabhängig von deren Leistung bei dem Organ, für das sie bisher tätig waren – stets eine festgelegte Zahl von Verdienstpunkten zuzuweisen die Mobilität unter den Organen eingeschränkt werde. Die diesbezüglichen Vorschriften der Kommission wurden geändert, noch bevor der Bürgerbeauftragte seine Untersuchung abgeschlossen hatte.

Besonders enttäuschend war die Reaktion der Kommission auf die Untersuchung des Bürgerbeauftragten in der Beschwerdesache **OI/7/2006/JF**. Eine örtliche Bedienstete einer Delegation beschwerte sich beim Bürgerbeauftragten über die „inhumanen und entwürdigenden Umstände“ ihrer Entlassung und verlangte eine Entschuldigung der Kommission. Die Kommission bekundete lediglich ihr Bedauern über die Eindrücke und Gefühle, die bei der Beschwerdeführerin durch die Art und Weise ihre Entlassung entstanden waren, beharrte jedoch darauf, dass die Verfahrensweise der Dienststelle korrekt gewesen sei. Der Bürgerbeauftragte kritisierte die Kommission dafür, dass sie sich nicht in aufrichtiger und verständnisvoller Form uneingeschränkt bei der Beschwerdeführerin entschuldigt hatte; dies sei insofern besonders bedauerlich, als die Beschwerdeführerin lediglich eine Entschuldigung gefordert habe.

## ■ Auswahl- und Ausleseverfahren

Seit Gründung des Europäischen Amtes für Personalauswahl (EPSO) richten sich die meisten Untersuchungen des Bürgerbeauftragten im Bereich Auswahl- und Ausleseverfahren gegen dieses Amt. Da das EPSO das Potenzial hat, für eine große Zahl von EU-Bürgern als eine spezielle Kontaktstelle zu fungieren, ist es besonders wichtig, dass das Amt eine Dienstleistungskultur für die Bürger pflegt und seine Tätigkeit transparent gestaltet.

Viele der Probleme, die bei den vom EPSO organisierten Auswahlverfahren festgestellt wurden, konnten in beschleunigten Verfahren gelöst werden, in denen das EPSO seine Offenheit für rasche

**Viele der Probleme, die bei den vom EPSO organisierten Auswahlverfahren festgestellt wurden, konnten in beschleunigten Verfahren gelöst werden, in denen das EPSO seine Offenheit für rasche und faire Lösungen demonstrierte. Damit stellt das EPSO seine Dienstleistungskultur und echten Verbesserungswillen unter Beweis.**

und faire Lösungen demonstrierte. Damit stellt das EPSO seine Dienstleistungskultur und echten Verbesserungswillen unter Beweis. Von den 15 umfassenden Untersuchungen des Bürgerbeauftragten, an denen das EPSO beteiligt war, wurde in sechs Fällen kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit festgestellt, sondern der Bürgerbeauftragte schloss sich dem Standpunkt des EPSO an. In drei Fällen, in denen Verwaltungsmissstände festgestellt wurden, schloss der Bürgerbeauftragte die Untersuchung mit

einer kritischen Anmerkung oder mit impliziter Kritik ab. In sechs weiteren Fällen, in denen der Bürgerbeauftragte eine vorläufige Feststellung eines Verwaltungsmissstands traf, akzeptierte das EPSO die Vorschläge zur Lösung der Probleme. Diese Zahlen belegen, dass das EPSO bei der Suche nach Lösungsmöglichkeiten für die Beschwerden unzufriedener Bewerber über Ermessensspielraum verfügt. Auch wenn sich aus dem Versuch, die Notwendigkeit die Auswahlgremien von jedem ungerechtfertigten Eingreifen oder Druck von außen freizustellen und der gleichermaßen berechtigten Notwendigkeit, Transparenz und Rechenschaftspflicht der Tätigkeit der Gremien zu wahren, ein gewisses Spannungsverhältnis ergibt, lassen sich beide Forderungen durch die Vorgehensweise des EPSO auf der Grundlage einer Dienstleistungskultur und von Fairness vereinen. Der Bürgerbeauftragte zeigt sich durch die Ergebnisse seiner Zusammenarbeit mit dem EPSO ermutigt, eine weitere Intensivierung dieser Zusammenarbeit anzustreben, um so die bisherigen positiven Ergebnisse weiter zu festigen. Die positive Einstellung des EPSO wird in vielen der nachstehenden Beispiele deutlich.

In sechs der abgeschlossenen Fälle wurden Missstände in der Verwaltungstätigkeit festgestellt, darunter auch die Beschwerdesache **1245/2007/JF**, die das Online-Registrierungsformular des EPSO und die über die EPSO-Website erteilten Antworten betraf. In drei weiteren Fällen ging es um Entscheidungen der Prüfungsausschüsse, die Bewerbungen wegen unzureichender fachlicher Qualifikationen (Berufserfahrung oder Hochschulabschlüsse) von Auswahlverfahren ausgeschlossen hatten. In den Beschwerdesachen **1569/2007/IP**, **2965/2008/(VL)BEH** und **2116/2007/IP** verwies der Bürgerbeauftragte auf den breiten Ermessensspielraum, den die Prüfungsausschüsse bei der Bewertung der Qualifikationen von Bewerbern haben, und den Spielraum des Bürgerbeauftragten bei seinen Prüfungen, der sich darauf beschränkt zu untersuchen, ob dem Prüfungsausschuss bei seiner Beurteilung ein offenkundiger Fehler unterlaufen ist.

In der Beschwerdesache **1943/2008/BB** wurde dem EPSO ungerechte Behandlung und Diskriminierung eines Bewerbers durch die Prüfungsbestimmungen bei Prüfungen in Malta vorgeworfen. Der Bürgerbeauftragte stellte fest, dass sich das EPSO genau an den Wortlaut der Bekanntmachung des Auswahlverfahrens gehalten und seine Verfahrensweise mit den Argumenten der Kosteneffizienz und der Verhältnismäßigkeit begründet hatte. In einer weiteren Bemerkung ermahnte er jedoch das EPSO, künftige bei der Bekanntmachung von Auswahlverfahren deutlich auf seine Verfahrensweise hinzuweisen. Auch in der Beschwerdesache **3035/2008/(MHZ)RT** wurde der Vorwurf der Diskriminierung – dieses Mal aufgrund der Sprache – erhoben. Der Beschwerdeführer argumentierte, dass bei den Zulassungstests Bewerber mit englischer, französischer oder deutscher Muttersprache im Vorteil seien. Der Bürgerbeauftragte stimmte dem EPSO zu, dass die Bewerber während des gesamten Auswahlverfahrens ihre Sprachkenntnisse sowohl in der Hauptsprache als auch in der Zweitsprache nachweisen müssen. Außerdem befand er, der Begriff „Hauptsprache“ werde den Anforderungen des Beamtenstatuts besser gerecht als der Begriff „Muttersprache“.

Wie bereits erwähnt, zeigt sich das EPSO in seinen Reaktionen auf festgestellte Missstände in der Verwaltungstätigkeit sehr offen und aufrichtig um Lösungen bemüht. Dies war auch der Grund dafür, dass die im Folgenden beschriebenen sechs Fälle entweder vom EPSO selbst beigelegt werden konnten oder dass in diesen Fällen die Vorschläge für einvernehmliche Lösungen ganz oder in Teilen akzeptiert wurden. In den Beschwerdesachen **2893/2008/WP** und **3024/2008/DK** waren Bewerber nicht zu den schriftlichen Prüfungen für Ärzte zugelassen worden. Nachdem die Beschwerdeführer zunächst erfolglos versucht hatten, gemeinsam mit den Prüfungsausschüssen zu einer Lösung zu gelangen, hatten sie sich an den Bürgerbeauftragten gewandt. In beiden Fällen teilte das EPSO dem Bürgerbeauftragten mit, dass die Prüfungsausschüsse die Bewerber doch noch zu den Auswahlverfahren zugelassen hatten. In der Beschwerdesache **1135/2006/(GK)(ID)MF** hatte die Beschwerdeführerin die Richtigkeit der vom Prüfungsausschuss und dessen Bewertungssachverständigen in einer Übersetzung aus dem Griechischen ins Italienische vermerkten Korrekturen angezweifelt. Die Beschwerdeführerin machte geltend, dass der griechische Ausgangstext Fehler enthalten habe und damit von ungenügender Qualität gewesen sei. Weiter führte sie an, dass die Mitglieder des Prüfungsausschusses nicht des Griechischen mächtig gewesen seien und dass kein unabhängiger Bewertungssachverständiger eingesetzt worden sei. Der Bürgerbeauftragte ersuchte das EPSO um eine dritte Bewertung der Prüfungsunterlagen durch einen anderen Bewertungssachverständigen. Dieser Vorschlag wurde vom EPSO angenommen.

→→→ In der Beschwerdesache **2346/2007/JMA** hatte sich das EPSO zunächst geweigert, den erfolgreichen Bewerbern ihre Noten in verschiedenen Prüfungen mitzuteilen (siehe hierzu den Abschnitt „Datenschutz“ weiter oben). Nach Rücksprache mit dem Vorstand entschied sich das Amt jedoch dafür, seine Politik zu ändern und allen Bewerbern Einsicht in ihre Noten zu gewähren. ←←←

In der Beschwerdesache **397/2009/CK** entschuldigte sich das EPSO beim Beschwerdeführer für Verzögerungen bei der Bezahlung von Reisekosten für die Teilnahme an einem Auswahlverfahren und sagte zu, das derzeitige Erstattungsverfahren zu ändern. In einer weiteren Bemerkung forderte der Bürgerbeauftragte das EPSO auf, ihn über das Ergebnis der Verfahrensänderung auf dem Laufenden zu halten. In der Beschwerdesache **1566/2007/DK** nahm das EPSO den Vorschlag des Bürgerbeauftragten an, dass es dem Beschwerdeführer die Ursache der technischen Probleme erläutern solle, die bei den Vorprüfungen aufgetreten waren, und dass es ihn erneut zu den Vorauswahlprüfungen

zulassen solle. Das EPSO akzeptierte diesen Vorschlag für eine einvernehmliche Lösung, jedoch war der Beschwerdeführer nicht mehr an einer Wiederholung der Prüfungen interessiert.

Nur in drei Fällen äußerte der Bürgerbeauftragte Kritik an der Praxis des EPSO. Der erste Fall (Beschwerdesache **1303/2007/(WP)(BEH)KM**) betraf das angebliche Versäumnis, ein Prüfungsgespräch einer Bewerberin vor den Termin für die Niederkunft zu verlegen. Wenngleich keine völlig zufriedenstellende Lösung gefunden werden konnte, erkannte der Bürgerbeauftragte die Bereitschaft des EPSO an, sich generell mit dem Problem zu befassen. Der zweite Fall betraf eine Untersuchung aus eigener Initiative, die 2007 eingeleitet und 2009 abgeschlossen wurde (**01/4/2007/(ID)MHZ**). Dabei ging es um den Zugang nicht erfolgreicher Bewerber zu den Fragen und ihren Antworten in computergestützten Tests (CBT). Nachdem eine ganze Anzahl von Beschwerden hinsichtlich dieser Praxis eingegangen war und er einen Missstand in der Verwaltungstätigkeit festgestellt hatte<sup>31</sup>, leitete der Bürgerbeauftragte eine Untersuchung ein. Danach gingen noch zahlreiche weitere Beschwerden zu diesem Sachverhalt ein<sup>32</sup>. Der Bürgerbeauftragte teilte nicht die Auffassung des EPSO, wonach die Erteilung eines derartigen Zugangs für die Bewerber vermutlich administrative und finanzielle Schwierigkeiten verursachen würde. Er stellte fest, der Grundsatz der Transparenz wie auch die von den Organen in diesem Bereich erzielten Fortschritte könnten nicht durch derartige Schwierigkeiten außer Kraft gesetzt werden. Ansonsten stützte sich das EPSO bei seiner Argumentation auf die Vorschriften über den Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten, auf die einschlägige Rechtsprechung im Hinblick auf die Geheimhaltung der Tätigkeit des Prüfungsausschusses und auf den Grundsatz der Gleichbehandlung von Bewerbern. In seiner Erwiderung nahm der Bürgerbeauftragte Bezug auf Beschwerdefälle, die vor den Gerichten anhängig seien und in denen die Ablehnung des EPSO angefochten werde. Deswegen hielt er die Fortsetzung der laufenden Initiativuntersuchung für nicht gerechtfertigt. Bis die entsprechenden Entscheidungen des Gerichtshofs der Europäischen Union hinsichtlich der Offenlegung der CBT-Fragen vorlägen, verwies der Bürgerbeauftragte einstweilen auf die kritischen Anmerkungen in seinen vorangegangenen Untersuchungen einzelner Beschwerden. Eine kritische Anmerkung machte der Bürgerbeauftragte auch in der Beschwerdesache **99/2008/VIK** bezüglich des fehlerhaften Inhalts einer Frage, die mündlich zu beantworten war. Darin führte er an, dass die vom EPSO für richtig erachtete Formulierung der Antwort nicht eindeutig sei und dass dies einen Verwaltungsmissstand darstellte.

Obgleich das EPSO die meisten Beschwerden im Bereich Personaleinstellung auf sich vereint, erhält der Bürgerbeauftragte gelegentlich auch Beschwerden hierzu gegen andere Organe, vor allem gegen neu geschaffene Agenturen, deren Einstellungsverfahren noch nicht gefestigt sind. Der Bürgerbeauftragte möchte in diesem Zusammenhang das überwiegend positive Herangehen der Agenturen an seine Untersuchungen und Empfehlungen betonen.

→→→ Dies war auch in der gegen die Exekutivagentur des Europäischen Forschungsrates (ERCEA) gerichteten Beschwerdesache **2003/2008/TS** der Fall, in der der Agentur vorgeworfen wurde, sie habe auf mehrfache Ersuchen im Zusammenhang mit Stellenbewerbungen nicht angemessen reagiert. Nach der Untersuchung des Bürgerbeauftragten entschied die ERCEA, Bewerbungen von Kandidaten zu berücksichtigen, die das gleiche Profil hatten wie der Beschwerdeführer und lud auch den Beschwerdeführer zu einem Vorstellungsgespräch ein. Darüber hinaus gestand sie ein, dass sie es bei ihrer ursprünglichen Entscheidung, den Bewerber nicht zuzulassen, versäumt hatte, den Bewerber in klarer und verständlicher Form über mögliche Rechtsmittel zu unterrichten. Die ERCEA sicherte dem Bürgerbeauftragten zu, Bewerbern künftig angemessene Informationen zukommen zu lassen. ←←←

31. Beschwerdesache 370/2007/MHZ.

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

→→→ Die Exekutivagentur für Wettbewerbsfähigkeit und Innovation (EACI) übermittelte dem Beschwerdeführer, einem abgelehnten Stellenbewerber, ein Entschuldigungsschreiben, das die ersuchten ergänzenden Erläuterungen enthielt. Außerdem teilte die EACI mit, dass sie vorhabe, in ihren Dienststellen weitere Maßnahmen zur stärkeren Sensibilisierung der Bediensteten für die geltenden Verwaltungsstandards zu ermitteln (Beschwerdesache **1562/2008/BB**). ←←←

Zwei Untersuchungen von Beschwerden gegen den Rat der Europäischen Union (Beschwerdesachen **296/2008/RT** und **945/2008/(DK)RT**) befassten sich mit der nicht gerechtfertigten Ablehnung von Bewerbungen in offenen Auswahlverfahren und der ungerechtfertigten Verzögerung einer Antwort auf ein Ersuchen um Überprüfung. In beiden Fällen betraf das Problem den Wert und die Gleichwertigkeit eines bestimmten französischen Abschlusses. Der Bürgerbeauftragte befand, dass der Prüfungsausschuss, der die Ständige Vertretung Frankreichs bei der EU kontaktiert und sich das Niveau des fraglichen Abschlusses hatte bestätigen lassen, bei der Bewertung der Frage, ob der Beschwerdeführer den Zulassungskriterien entsprach, seinen Ermessensspielraum nicht ausgeschöpft hatte. Er befand außerdem, dass weitere Untersuchungen der angeblichen Verzögerungen von Antworten an den Beschwerdeführer nicht gerechtfertigt waren.

Drei gegen das Europäische Parlament gerichtete Beschwerden wurden vom Bürgerbeauftragten abgeschlossen. In der Beschwerdesache **502/2008/VIK** erhob der Beschwerdeführer den Vorwurf, dass das Parlament in einem Einstellungsverfahren gegen seine internen Vorschriften verstoßen habe. Der Bürgerbeauftragte befand allerdings, dass das Parlament korrekt gehandelt hatte. In der Beschwerdesache **3348/2008/GG** ging es um das angebliche Versäumnis, bezüglich eines Einstellungsverfahrens fristgerecht offizielle Informationen bereitzustellen. Auch in diesem Fall stellte der Bürgerbeauftragte keinen Missstand in der Verwaltungstätigkeit fest. Die Beschwerdesache **2909/2007/JMA** schließlich betraf die Weigerung des Parlaments, keine Fotokopien oder aus der Online-Fassung des Amtsblattes heruntergeladenen Exemplare eines Bewerbungsformulars zu akzeptieren. Der Bürgerbeauftragte schloss sich der Argumentation des Parlaments an, dass die Überprüfung von Fotokopien oder elektronisch heruntergeladenen Exemplaren für die Dienststellen des Parlaments einen zusätzlichen Arbeitsaufwand verursachen würde. Er begrüßte die vom Parlament angekündigte flexiblere Praxis bei anderen Auswahlverfahren und hob hervor, dass sich das Parlament in der Vergangenheit diesbezüglich flexibler gezeigt habe; zugleich verwies er auf die vom EPSO bei den von ihm organisierten Auswahlverfahren bewiesene Flexibilität.

Der Bürgerbeauftragte schloss auch zwei gegen die Kommission gerichtete Fälle zur Personalauswahl ab. In der Beschwerdesache **2851/2008/TN** war der Kommission vorgeworfen worden, sie habe den Antrag auf Reisekostenerstattung eines Bewerbers nicht richtig bearbeitet. Der Bürgerbeauftragte schloss den Fall mit kritischen Anmerkungen ab, weil es die Kommission versäumt hatte, die mehrmonatige Verzögerung bei der Erstattung der Kosten ausreichend zu erklären. In einer weiteren Bemerkung forderte er die Kommission auf, den Bewerbern im Vorfeld zu erläutern, welche Belege für die Erstattung vorgelegt werden müssen. Die Beschwerdesache **224/2005/ELB** wurde von einer Bewerberin eingereicht, die bei Auswahlprüfungen der Kommission abgelehnt worden war. Das Gericht entschied in den Fällen zweier weiterer Bewerber im selben Auswahlverfahren, dass bei den mündlichen Prüfungen Mängel vorlagen. Die Beschwerdeführerin, die sich an den Bürgerbeauftragten gewandt hatte, machte geltend, dass die Kommission ihren Fall nach Maßgabe der einschlägigen Entscheidung des Gerichts behandeln müsse. Der Bürgerbeauftragte schlug vor, dass die Kommission der Beschwerdeführerin einen Ausgleich für die entgangene Gelegenheit bieten könnte. Die Kommission blieb bei ihrer Auffassung, dass die einzige Auswirkung der Urteile des Gerichts in den die beiden anderen Bewerber betreffenden Fällen darin bestand, die beiden diese Bewerber betreffenden Entscheidungen zu annullieren. Nach weiteren Kontaktaufnahmen des Bürgerbeauftragten erklärte die Kommission, dass die Beschwerdeführerin für die entgangene Gelegenheit einer Einstellung durch die Kommission im Zusammenhang mit einem anderen Auswahlverfahren bereits einen Ausgleich erhalten hatte. Die Kommission könne die Beschwerdeführerin daher nicht zweimal für dieselbe Sache entschädigen. Der Bürgerbeauftragte stimmte dem zwar zu, wies jedoch darauf hin, dass sich die Kommission bei der Beschwerdeführerin für ihre Fehler hätte entschuldigen und ihr genau darlegen müssen, weshalb in ihrem

speziellen Fall ein weiterer Ausgleich nicht gerechtfertigt war. Der Bürgerbeauftragte schloss den Fall mit einer kritischen Anmerkung ab.

## ■ Institutionelle, politische und sonstige Aspekte

Unter dieser letzten Überschrift sind verschiedene Beschwerden gegen die politischen Entscheidungen oder die allgemeine Arbeitsweise der Organe zusammengefasst. Die abgeschlossenen Fälle

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

werden in vier Gruppen vorgestellt. Die ersten drei Gruppen betreffen die Tätigkeit der Kommission (i) in ihrer Rolle als Initiator der Gesetzgebung, (ii) das Gebiet des Wettbewerbsrechts und (iii) ihre Verwaltungstätigkeit. In der vierten Gruppe werden Fälle geschildert, die die übrigen Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen betreffen.

In der Beschwerdesache **1102/2008/(SL)OV** bestand angeblich ein Versäumnis, einen Verwaltungsfehler in einer Verordnung zu berichtigen. Beschwerdeführerin war eine belgische Firma, die eine bestimmte Kategorie von Abfällen exportiert. Sie protestierte gegen einen Fehler in der Verordnung (EG) Nr. 1013/2006, in der die Ausfuhr bestimmter Kategorien von Abfällen nach Malaysia verboten wurde. Die Kommission bestätigte, dass ein Fehler vorlag, ließ sich mit der Berichtigung jedoch viel Zeit. Sie entschuldigte sich für den Fehler und die Verzögerung und sagte zu, Möglichkeiten zu suchen, wie derartige Verwaltungsfehler künftig zügiger behoben werden könnten. Die Beschwerdesache **3594/2006/PB** betraf einen angeblichen Missetzung in der Verwaltungstätigkeit bei der Reaktion der Kommission auf Korrespondenz zu angeblichen technischen Mängeln an Ventilen, die von einem Ventilhersteller eines Drittlandes auf dem EU/EWR-Markt in Verkehr gebracht worden waren. Der Bürgerbeauftragte, der aus naheliegenden Gründen komplexe technische Probleme nicht beurteilen kann, stellte fest, dass die Kommission auf die Einlassungen der Beschwerdeführerin zu den von ihr vorgelegten Prüfungsergebnissen besser hätte reagieren können. Er forderte die Kommission auf, die Beschwerdeführerin zu informieren, weshalb sie, wie dies offenbar der Fall war, die Prüfungsergebnisse für irrelevant hielt. Der Bürgerbeauftragte stellte fest, dass die Kommission in ihrer anschließenden Antwort angemessen auf die aufgeworfenen Fragen einging. Die Beschwerdesache **1289/2008/MHZ** betraf die Klassifizierung von Nickelverbindungen und diesbezügliche Kontakte mit der Industrie. Im Verlauf der Untersuchung des Bürgerbeauftragten reichten mehrere Mitglieder der Beschwerdeführerin Klagen gegen die Klassifizierung der Nickelverbindungen durch die Kommission und gegen ihre Begründung vor den englischen Gerichten und dem Gerichtshof der Europäischen Union ein. Daher nahm der Bürgerbeauftragte im Einklang mit Artikel 195 EG-Vertrag (jetzt Artikel 228 AEUV) sowie Artikel 2 Absatz 7 seines Statuts das Ergebnis seiner Untersuchungen zu den Akten. Hinsichtlich der „verfahrensrechtlichen Aspekte“ des Falls stellte der Bürgerbeauftragte fest, dass die Kommission zu allen Aspekten zufriedenstellende Erklärungen vorlegte, mit Ausnahme einer Frage, die die Weitergabe eines ihr von der Beschwerdeführerin überlassenen Dokuments ohne deren Einwilligung betraf. Der Bürgerbeauftragte stellte diesbezüglich ein nicht gerechtfertigtes Vorgehen fest und brachte eine kritische Bemerkung an. In der Beschwerdesache **406/2008/(WP)VIK** wurde der Kommission vorgeworfen, es versäumt zu haben die Zivilgesellschaft zu konsultieren und die Frist für die Veröffentlichung ihres fünften Berichts zur Unionsbürgerschaft nicht eingehalten zu haben. Der Bürgerbeauftragte bemerkte, dass die Kommission rechtlich nicht verpflichtet sei, vor Veröffentlichung ihrer Berichte zur Unionsbürgerschaft die Zivilgesellschaft zu konsultieren, hob jedoch hervor, dass eine Anhörung interessierter Kreise vor der Veröffentlichung der betreffenden Berichte sicherlich als gute Verwaltungspraxis anzusehen wäre. Im Verlauf der Untersuchung sagte die Kommission zu, dass sie künftig derartige Konsultationen durchführen werde. In der Beschwerdesache **97/2008/(BEH)JF** wurde gegen die Kommission der Vorwurf erhoben, dass sie es versäumt habe, ihre Aufgaben im Zusammenhang mit der Funktionsweise eines Ausschusses ordnungsgemäß wahrzunehmen. Der Bürgerbeauftragte gelangte zu dem Schluss, dass die ihm

vorliegenden Beweise hinreichend bestätigten, dass die fraglichen Sitzungen des Ausschusses nach Maßgabe der geltenden Verfahrensvorschriften und der allgemeinen Grundsätze guter Verwaltungspraxis abgehalten worden waren. Gleichwohl betonte er, es stehe der Beschwerdeführerin, wenn sie Änderungen am Komitologiesystem anregen wolle, frei, sich an das Europäische Parlament zu wenden und eine Petition einzureichen. In der Beschwerdesache **1520/2008/RT** wurde der Vorwurf untersucht, die Kommission habe die Verordnung zur Registrierung, Bewertung, Zulassung und Beschränkung chemischer Stoffe (die REACH-Verordnung) nicht eingehalten und habe sich der missbräuchlichen Verwendung von EU-Mitteln schuldig gemacht. Der Beschwerdeführer wandte sich im Namen von 140 weiteren europäischen Tierschutzvereinigungen mit der Forderung an die Kommission, Tierversuche zu verbieten und entsprechend den Bestimmungen der REACH-Verordnung alternative Versuchsverfahren einzuführen. Nach Auskunft der Kommission waren die vom Beschwerdeführer vorgeschlagenen Verfahren jedoch noch nicht so weit entwickelt, dass sie für Regulierungszwecke im Rahmen der REACH-Verordnung eingesetzt werden konnten. Nach eingehender Auswertung der von beiden Seiten vorgelegten Dokumentation gelangte der Bürgerbeauftragte zu dem Schluss, dass der Beschwerdeführer nicht nachweisen konnte, dass die Feststellungen der Kommission zu den neuen Verfahren nicht auf hervorragenden und unabhängigen wissenschaftlichen Gutachten beruhten oder dass sie durch offenkundige Fehler in der Beurteilung verfälscht waren. Somit stellte der Bürgerbeauftragte keinen Missstand in der Verwaltungstätigkeit fest.

Der Bürgerbeauftragte befasste sich mit mehreren Fällen, die die Tätigkeit der Kommission auf dem Gebiet des Wettbewerbsrechts betrafen. Die Beschwerdesache **2015/2008/GG** betraf eine angeblich fehlerhafte Entscheidung der Kommission, die nach einer Wettbewerbsbeschwerde wegen wettbewerbswidriger Praktiken niederländischer Ziegelhersteller kein Verfahren eingeleitet hatte. Der Bürgerbeauftragte stellte fest, dass die Kommission bei ihrer Entscheidung die Untersuchung nicht weiterzuverfolgen, im Rahmen ihres Ermessensspielraums gehandelt hatte. Die Untersuchung der von der Beschwerdeführerin erhobenen Vorwürfe ergab keine hinreichenden Beweise, die die Vorwürfe erhärtet hätten. Weiter stellte der Bürgerbeauftragte fest, dass kein offenkundiger Ermessensfehler vorlag. Auch in der Beschwerdesache **1142/2008/(BEH)KM** war angeblich fehlerhafterweise entschieden worden, gegen zwei Unternehmen kein Wettbewerbsverfahren einzuleiten. In ihrer Stellungnahme führte die Kommission im Wesentlichen an, dass (i) das Verhalten des öffentlichen Versorgungsunternehmens keine Auswirkungen auf den grenzüberschreitenden Handel hatte und es (ii) hinsichtlich des Verhaltens des anderen Unternehmens im Ermessen der Kommission lag, andere als die vom Beschwerdeführer genannten Möglichkeiten, auf einen stärkeren Wettbewerb auf den nationalen Energiemärkten hinzuwirken, vorzuziehen. Der Bürgerbeauftragte hielt die Position der Kommission in der Frage des Verhaltens des öffentlichen Versorgungsunternehmens für richtig. Er war darüber hinaus der Ansicht, dass die Kommission zu Recht der Auffassung war, dass es in ihrem Ermessen lag, aufgrund einer Wettbewerbsbeschwerde ein Verfahren einzuleiten oder nicht. Nach Auffassung des Bürgerbeauftragten handelte die Kommission im Rahmen ihres Ermessensspielraums, als sie entschied, zum Verhalten des anderen Unternehmens keine Untersuchung einzuleiten.

Die Beschwerdesache **2967/2008/FOR** betraf die angebliche vorschriftswidrige Weitergabe hoch sensibler Informationen im Verlauf einer Untersuchung angeblich illegaler staatlicher Beihilfen, die einem Unternehmen im Zusammenhang mit einer Vereinbarung über Flughafengebühren zwischen diesem Unternehmen und dem staatlich kontrollierten Betreiber eines Flughafens gewährt wurden. Der Bürgerbeauftragte stellte fest, dass die Kommission im Amtsblatt der Europäischen Union genaue Einzelheiten über bestimmte Nachlässe, die dem Unternehmen vom Flughafen gewährt wurden, veröffentlicht hatte, obwohl sie den einzelstaatlichen Behörden schriftlich ausdrücklich zugesichert hatte, dies nicht zu tun. Der Bürgerbeauftragte stellte weiter fest, dass die Weitergabe der Informationen ein Fehler gewesen sei, der einen Missstand in der Verwaltungstätigkeit darstellte. Da die Kommission vor der Einleitung der Untersuchung durch den Bürgerbeauftragten einräumte, dass sie mit der Veröffentlichung der Informationen einen Fehler begangen hatte, und sich dafür entschuldigte, hielt es der Bürgerbeauftragte nicht für nötig, eine kritische

Anmerkung zu verfassen. Er begrüßte die von der Kommission neuerdings ergriffenen Maßnahmen, die sicherzustellen sollen, dass sich solche Fehler nicht wiederholen. In der Beschwerdesache **1342/2007/FOR** (siehe auch Abschnitt 3.3) wurde der Kommission ebenfalls vorgeworfen, im Rahmen eines Fusionskontrollverfahrens vorschriftswidrig hoch sensible Informationen weitergegeben zu haben. Der Bürgerbeauftragte stellte tatsächlich eine schwerwiegende Verletzung der Geheimhaltungspflicht fest, wies jedoch darauf hin, dass nicht unterstellt werden konnte, dass die Kommission für die Indiskretion verantwortlich war, da zur fraglichen Zeit auch die beteiligten Unternehmen und das nationale Verkehrsministerium im Besitz von Exemplaren der Unterlage waren. Der Bürgerbeauftragte zog weiter den Schluss, dass die Kommission im Rahmen ihrer Befugnisse durchaus der Behauptung des Beschwerdeführers nachgegangen war, das andere Unternehmen sei für die Indiskretion an die Presse verantwortlich. Er stellte somit keinen Missstand in der Verwaltungstätigkeit fest, was diesen Aspekt des Vorwurfs betraf. Der Bürgerbeauftragte wies allerdings darauf hin, dass die von der Kommission verwendete Vertraulichkeitserklärung unzureichend war und machte daher diesbezüglich eine kritische Anmerkung. Dagegen lobte er die Tatsache, dass die Kommission ihre Vertraulichkeitserklärung in der Folge abgeändert hatte, um dieses Problem zu beheben. In der Beschwerdesache **1935/2008/FOR**, die angebliche Verfahrensfehler in einem Wettbewerbsfall betraf (siehe auch Abschnitt 3.3) führte der Beschwerdeführer an, dass die Kommission es versäumt habe, bei einem Treffen Protokoll zu führen, obwohl sich das Treffen unmittelbar auf den Gegenstand der Anti-Trust-Untersuchung der Kommission bezog. Der Bürgerbeauftragte stellte fest, dass bei dem Treffen der Gegenstand der Untersuchung der Kommission behandelt wurde und dass die Kommission keine angemessenen Aufzeichnungen über das Treffen geführt hatte. Er gelangte daher zu dem Schluss, dass es sich hierbei um einen Missstand in der Verwaltungstätigkeit handelte. Keinen Verwaltungsmissstand konnte der Bürgerbeauftragte jedoch hinsichtlich des zweiten Vorwurfs des Beschwerdeführers feststellen, dass die Kommission einen Informationsaustausch angeregt habe, durch den die Vorschriften umgangen worden seien, die den Zugang zu der Untersuchungsakte der Kommission einschränkten. Allerdings hielt der Bürgerbeauftragte fest, dass es die Kommission versäumt hatte, angemessene Aufzeichnungen über ein Telefongespräch zu erstellen, bei dem über die Vereinbarung eines Informationsaustauschs gesprochen worden war. In einer weiteren Bemerkung empfahl er daher, dass in Zukunft bei wichtigen Verfahrensfragen angemessene Aufzeichnungen über den Inhalt von Treffen oder Telefongesprächen mit Dritten geführt werden sollten.

In der Beschwerdesache **1341/2008/MHZ** in der es um die Annahme von Geschenken und Bewirtung durch Beamte ging, räumte die Kommission ein, dass es besser gewesen, sie hätte zwei hochrangigen Beamten, die mit Anti-Dumping-Fällen befasst waren, nicht erlaubt, die von einem Sportbekleidungshersteller angebotenen VIP-Eintrittskarten für ein Rugbyspiel anzunehmen. Eine NRO war der Auffassung gewesen, dass dies zu einem Interessenkonflikt hätte führen können.

Weitere Beschwerdesachen mit Beteiligung der Kommission betrafen eine NRO, die auf eine schwarze Liste gesetzt worden war<sup>33</sup>, das Angebot vegetarischer Gerichte in der Mensa einer Europaschule<sup>34</sup> sowie die angeblich unrichtige Schließung einer europäischen Datenbank<sup>35</sup>. Auch die Verwendung verschiedener Alphabete in den vom Amt für Veröffentlichungen der EU<sup>36</sup> produzierten Veröffentlichungen wurden vom Bürgerbeauftragten im Jahr 2009 untersucht.

Der Bürgerbeauftragte befasste sich auch mit der Beschwerdesache **107/2009/(JD)OV** gegen den Rat der Europäischen Union wegen des angeblichen Versäumnisses, die Bürger über neue Visabestimmungen für die Einreise in die Schweiz zu unterrichten. Da der erste Vorwurf des Beschwerdeführers die Frage betraf, ob das in dem Ratsbeschluss angegebene Datum zutreffend gewesen sei, schloss sich der Bürgerbeauftragte der Auffassung des Rates an, dass dieser Vorwurf die Begründetheit des Beschlusses betraf und daher nicht in den Zuständigkeitsbereich des Bürgerbeauftragten fiel. Hinsichtlich des angeblichen Versäumnisses, die Bürger angemessen zu unterrichten, vertrat

33. Beschwerdesache OI/3/2007/GG.

34. Beschwerdesache 2530/2008/TS.

35. Beschwerdesachen 814/2008/IP, 277/2008/(IG)IP und 472/2008/IP.

36. Beschwerdesache 2060/2008/VIK.

der Bürgerbeauftragte die Ansicht, dass von ihm lediglich zu untersuchen sei, ob der Rat die Pflicht hatte Informationen bereitzustellen, wenn die von den Behörden der Schweiz und des Vereinigten Königreichs bereitgestellten Informationen unzureichend waren. Offenbar hatten die Schweizer Behörden den betroffenen Fluggesellschaften ausreichende Informationen zur Verfügung gestellt. Der Bürgerbeauftragte konnte daher keinen Missstand in der Verwaltungstätigkeit feststellen.

Die Beschwerdesache **244/2006/JMA** gegen die Europäische Investitionsbank (EIB) betraf die Überprüfung der EIB zur Umweltverträglichkeitsprüfung (UVP) des Projekts der Hochgeschwindigkeitsstrecke, die Madrid über Barcelona an die französische Grenze anbindet. Die EIB argumentierte nach einer eingehenden Prüfung des betreffenden UVP-Dokuments, dass die UVP ordnungsgemäß durchgeführt worden war. Auch die Tatsache, dass alternative Strecken von den verantwortlichen nationalen Behörden berücksichtigt worden, war Teil dieser Bewertung. Nach Prüfung der Akte fand der Bürgerbeauftragte kein Dokument, das diese Prüfung belegte; daher unterbreitete er einen Empfehlungsentwurf. Die EIB merkte daraufhin an, sie hätte ihre Dienststellen angewiesen einen Aktenvermerk zu erstellen, der den aktuellen Projektstatus darlegte. Der Bürgerbeauftragte kam zu dem Schluss, dass der Vermerk sich ausdrücklich auf eine „Analyse von Alternativen“ bezog. Nach Meinung des Bürgerbeauftragten bestätigte dies, dass die EIB sichergestellt hatte, dass die UVP alternative Optionen in Betracht gezogen hatte. Der Aktenvermerk hingegen enthielt keine ausdrückliche Angabe darüber, dass sich die EIB überzeugt hatte, dass in der UVP die Gründe für die Entscheidung der nationalen Behörden genannt waren. Da die EIB noch die Option hatte, vor der Auszahlung explizit zu bestätigen, dass in der UVP in der Tat Gründe für die Entscheidung der nationalen Behörden für die gewählte Trasse angegeben worden waren, machte der Bürgerbeauftragte eine weitere Bemerkung, in der er vorschlug, dass es die EIB in Erwägung ziehen sollte, ihre Bewertung von UVP systematischer zu protokollieren und dafür eine umfassende Checkliste mit Kriterien zu nutzen, denen eine UVP gerecht werden muss.

In der Beschwerdesache **310/2009/ELB** untersuchte der Bürgerbeauftragte die angeblich ungerechtfertigte Weigerung des Europäischen Parlaments, einer Vereinigung die Nutzung von Räumlichkeiten des Parlaments aufgrund der Vorschrift nicht zu gestatten, dass in den Räumlichkeiten des Parlaments keine Seminare abgehalten werden dürfen, für die eine Registrierungsgebühr verlangt wird. Der Bürgerbeauftragte wies darauf hin, dass der Zugang zu den Räumlichkeiten des Parlaments unter die internen Organisationsbefugnisse des Organs falle, so dass diesbezüglich kein Missstand in der Verwaltungsfähigkeit festgestellt werden konnte. In einer kritischen Anmerkung ging er jedoch darauf ein, dass es das Parlament unterlassen hatte, den Beschwerdeführer über die Möglichkeiten zur Beschwerde gegen seine Entscheidung zu informieren.

In zwei Beschwerdesachen befasste sich der Bürgerbeauftragte auch mit dem OLAF. Die Beschwerdesache **2930/2008/JMA** wegen des angeblichen Versäumnisses des OLAF, eine Untersuchung ordnungsgemäß durchzuführen, wurde abgeschlossen, weil sich im Verlauf der Untersuchung zeigte, dass das spanische Regionalgericht für Wirtschafts- und Verwaltungsangelegenheiten in der vom Beschwerdeführer vorgetragene Beschwerde gegen die Entscheidung der spanischen Zollbehörden ein Urteil erlassen hatte. Der Bürgerbeauftragte gelangte zu dem Schluss, dass die vom Beschwerdeführer in seiner Klage vor dem spanischen Gericht vorgetragene Darlegungen mit den Vorwürfen seiner Beschwerde identisch waren. Angesichts der Entscheidung des spanischen Gerichts und auf der Grundlage von Artikel 195 des EG-Vertrags (jetzt Artikel 228 AEUV) und Artikel 2 Absatz 7 seines Statuts entschied der Bürgerbeauftragte, den Fall zu schließen. Die Beschwerdesache **1748/2006/JMA** betraf einen Beschwerdeführer, der im Rahmen verschiedener von der EU finanzierter Projekte für mehrere Unternehmen tätig gewesen war und dem bekannt wurde, dass einer seiner früheren Arbeitgeber ein Schreiben des OLAF erhalten hatte, aus dem hervorging, dass der Beschwerdeführer schwerwiegende Verfehlungen begangen habe und in dem das OLAF den Arbeitgeber in diesem Zusammenhang um weitere Informationen zu seiner Person ersuchte. Der Beschwerdeführer wandte sich mehrmals schriftlich an das OLAF. Da ihm die Erwidern des OLAF nicht ausreichend erschien, reichte er eine Beschwerde beim Bürgerbeauftragten ein. In seiner Entscheidung stellte der Bürgerbeauftragte fest, dass das OLAF zur wirksamen Durchführung seiner Untersuchungen durchaus Informationen von Dritten anfordern dürfe. Er kam jedoch

zu dem Schluss, dass das OLAF hierbei nicht den Grundsatz der Fairness, das Prinzip der Verhältnismäßigkeit und die Unschuldsvermutung respektiert habe. Er richtete daher eine kritische Anmerkung an das OLAF. Hinsichtlich verschiedener Aspekte der Untersuchung und des Verhaltens des OLAF brachte der Bürgerbeauftragte außerdem noch weitere kritische Anmerkungen sowie eine weitere Bemerkung an.

## 3.6 Verweisungen und Empfehlungen

In fast 80 % der Fälle, mit denen er sich 2009 befasste konnte der Europäische Bürgerbeauftragte den Beschwerdeführern helfen, indem er eine Untersuchung des Falls einleitete, den Fall an eine

**Beschwerden, die nicht in den Zuständigkeitsbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten fallen, betreffen häufig angebliche Verstöße von Mitgliedstaaten gegen das EU-Recht. In vielen Fällen können sie von anderen Mitgliedern des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten bearbeitet werden.**

zuständige Stelle verwies oder eine Empfehlung dazu aussprach, an wen sich der Beschwerdeführer wenden sollte. Beschwerden, die nicht in den Zuständigkeitsbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten fallen, betreffen häufig angebliche Verstöße von Mitgliedstaaten gegen das EU-Recht. In vielen Fällen können sie von anderen Mitgliedern des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten bearbeitet werden. Auch der Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments ist als Vollmitglied in diesem Netz vertreten. Eines der Anliegen dieses Netzes ist die

rasche Weiterleitung von Beschwerden an die zuständigen nationalen bzw. regionalen Bürgerbeauftragten und ähnliche Einrichtungen (siehe Abschnitt 4.2 weiter unten).

Insgesamt fielen 55 % (1 704) der vom Europäischen Bürgerbeauftragten im Jahr 2009 bearbeiteten Fälle in den Zuständigkeitsbereich eines Mitglieds des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten (davon 727 in den Zuständigkeitsbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten). Aus Schaubild 3.12 lässt sich ersehen, dass 977 Fälle entweder an ein Mitglied des Verbindungsnetzes weitergeleitet wurden<sup>37</sup> oder dem Beschwerdeführer geraten wurde, mit einem Mitglied des Netzes Kontakt aufzunehmen (792 Fälle wurden an einen nationalen oder regionalen Bürgerbeauftragten verwiesen, 185 an den Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments).

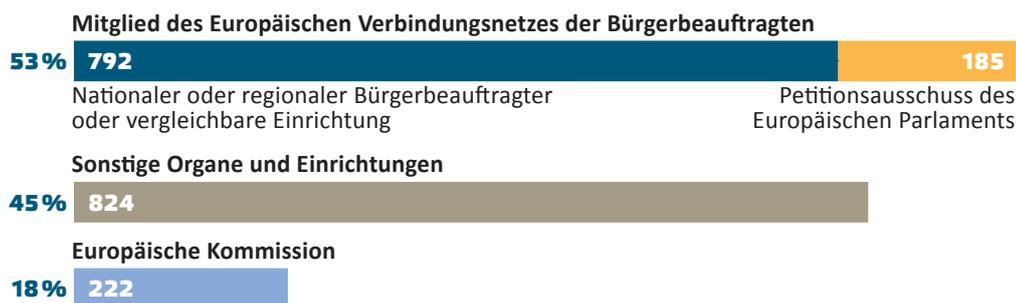
Mitunter erachtet es der Bürgerbeauftragte aber auch als sinnvoll, eine Beschwerde an die Europäische Kommission oder an SOLVIT weiterzuleiten, ein von der Kommission eingerichtetes Netz, das Bürgern Hilfe bietet, die bei der Wahrnehmung ihrer Rechte im EU-Binnenmarkt auf Hindernisse stoßen. Vor der Weiterleitung einer Beschwerde oder Verweisung eines Beschwerdeführers bemüht sich der Bürgerbeauftragte nach Kräften, eine möglichst zielführende Empfehlung auszusprechen. Im Jahr 2009 wurde 222 Beschwerdeführern empfohlen, sich an die Europäische Kommission zu wenden<sup>38</sup>, weitere 824 Fälle wurden an andere Organe und Einrichtungen, wie zum Beispiel SOLVIT oder spezielle Ombudseinrichtungen bzw. Beschwerdestellen in den Mitgliedstaaten verwiesen.

In 67 % aller im Jahr 2009 untersuchten Fälle wurde der Beschwerdeführer weiterverwiesen oder die Beschwerdesache weitergeleitet. Nachfolgend finden sich Beispiele für derartige Fälle.

37. Beschwerden werden nur mit Zustimmung der Beschwerdeführer und unter der Voraussetzung weitergeleitet, dass die Beschwerden gerechtfertigt erscheinen.

38. 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



**HINWEIS 1** In der Gesamtzahl enthalten sind 215 Beschwerden, die gegen Ende 2008 registriert und im Jahr 2009 bearbeitet wurden. Nicht enthalten sind 94 Beschwerden, die gegen Ende 2009 registriert wurden, bei denen am Jahresende aber noch keine Entscheidung über die Art der Maßnahme gefallen war.

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

### Die Rolle des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten

Ein rumänischer Staatsbürger, der in Österreich einen Lieferwagen gekauft hatte, der in Rumänien genutzt werden sollte, beschwerte sich, dass die Anmeldegebühren in Rumänien unverhältnismäßig hoch seien. Außerdem beschwerte er sich, dass sein Eigentum der Willkür eines korrupten Bürgermeisters unterworfen sei. Als weiteren Punkt machte der Beschwerdeführer geltend, dass das korrupte Verhalten der rumänischen Regierung von der EU „toleriert“ werde.

Hinsichtlich der Vorwürfe, die sich auf die Praktiken der rumänischen Regierung bezogen, empfahl der Bürgerbeauftragte dem Beschwerdeführer, sich gegebenenfalls an den rumänischen Bürgerbeauftragte zu wenden. Mit Blick auf den Vorwurf, die EU unterlasse es zu handeln, riet der Bürgerbeauftragte dem Beschwerdeführer, sich an die Europäische Kommission zu wenden, falls er sich über eine mögliche Verletzung von EU-Recht beschweren wolle. Nicht zuletzt wurde ihm empfohlen, sich auf der Website der Kommission über die Besteuerung von Kraftfahrzeugen in Rumänien zu informieren.

2326/2009/CH ■

Bei der Beschwerdeführerin handelte es sich um die Ehefrau eines schwer behinderten Mannes, der im Besitz eines Schwerbehindertenausweises war, mit dem er auf bestimmten Stellplätzen parken durfte, die normalerweise nicht zum Parken freigegeben waren. Der Schwerbehindertenausweis ist in mehreren deutschen Bundesländern gültig. Nach Angaben der Beschwerdeführerin, die deutsche Staatsbürgerin ist, wird der Ausweis auch in Belgien und Luxemburg anerkannt, ebenso in der niederländischen Gemeinde Veere nahe Middelburg. In Middelburg jedoch wurde gegen das Paar wegen Falschparkens ein Verwarnungsgeld in Höhe von 50 EUR verhängt. Außerdem verlangt die Gemeinde Middelburg offenbar, dass eine Beschwerde in Niederländisch eingelegt werden muss, obwohl weder die Beschwerdeführerin noch ihr Ehemann die niederländische Sprache beherrschen. Der Bürgerbeauftragte kontaktierte daraufhin den niederländischen Bürgerbeauftragten, der darum bat, die Beschwerde in deutscher Sprache an ihn weiterzuleiten.

2168/2009/FS ■

Der Beschwerdeführer machte geltend, dass die Gebühreneinzugszentrale der öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten in der Bundesrepublik Deutschland (GEZ) Gebühren erheben und ihre Forderungen auch rückwirkend eintreiben kann, ohne dass hierfür ein

Gerichtsbeschluss notwendig wäre. Zudem unterliege die Vorgehensweise der GEZ keiner öffentlichen Aufsicht. Der Beschwerdeführer erhob den Vorwurf, dass die Pflicht, für den Rundfunk- und Fernsehempfang Gebühren zu zahlen, im Widerspruch zum Grundrecht auf Informationsfreiheit stehe. Er forderte, dass die GEZ entweder abgeschafft oder einer wirksamen öffentlichen Aufsicht unterstellt werden sollte, um den Bürgern die Möglichkeit zu verschaffen, sich gegen ungerechtfertigte Entscheidungen zu wehren. Außerdem dürfe die GEZ ihre Forderungen nur nach einem entsprechenden Gerichtsbeschluss durchsetzen. Der Beschwerdeführer willigte ein, dass seine Beschwerde an den Petitionsausschuss des deutschen Bundestags weitergeleitet wurde.

2851/2009/FS ■

### **Empfehlung an die Beschwerdeführerin, sich an die Europäische Kommission zu wenden**

Die Beschwerdeführerin gab an, dass ein Dritter für ein in ihrem Besitz befindliches Grundstück in Polen EU-Finanzhilfe beantragt habe. Die Beschwerdeführerin wandte sich zunächst an die zuständige Agentur, von der ihr mitgeteilt wurde, dass dies ein normaler Vorgang sei. Da sie mit dieser Auskunft nicht zufrieden war, legte sie beim Europäischen Bürgerbeauftragten Beschwerde dahingehend ein, dass die EU ein derartiges Vorgehen nicht hinnehmen dürfe. Da ihre Beschwerde die EU betraf, empfahl der Bürgerbeauftragte der Beschwerdeführerin, sich zunächst an die Kommission und danach mit konkreteren Angaben an den polnischen Bürgerbeauftragten zu wenden, falls sie sich über die zuständige Agentur beschweren wolle.

2699/2009/CH ■

### **Verweisung einer Beschwerde an SOLVIT**

Ein britischer Staatsbürger mit Wohnsitz in Zypern richtete eine Beschwerde an den Europäischen Bürgerbeauftragten, in der er behauptete, dass seine Ehefrau, Staatsangehörige eines Drittlandes, eine Aufenthaltserlaubnis besitze, die es ihr ermögliche, bei ihm in Zypern zwar zu leben, jedoch nicht, eine Arbeit aufzunehmen. Der Fall wurde an das SOLVIT-Zentrum des Vereinigten Königreichs verwiesen, durch dessen Intervention der Fall zu einem positiven Abschluss gebracht werden konnte. Die Aufenthaltsberechtigung für die Ehefrau war noch vor dem EU-Beitritt Zyperns erteilt worden, und aus diesem Grund bestanden die Einschränkungen des Rechts auf Arbeit. Der Beschwerdeführer erhielt Informationen für die Beantragung einer neuen Aufenthaltserlaubnis, mit der seine Frau in Zypern eine Arbeit annehmen kann.

765/2009/EC ■

Beziehungen  
zu Organen,  
Bürgerbeauftragten  
und anderen  
Interessensvertretern



**D**IESES Kapitel enthält einen Überblick über die Bemühungen des Europäischen Bürgerbeauftragten, Kontakt zu den EU-Organen<sup>1</sup>, zu seinen Amtskollegen und anderen wichtigen Interessensvertretern herzustellen. Mit diesen Aktivitäten soll effiziente Bearbeitung von Beschwerden und Austausch bewährter Verfahren sichergestellt werden. Zudem soll sichergestellt werden, dass die Rolle des Bürgerbeauftragten zur Förderung einer guten Verwaltung, von Transparenz und einer Dienstleistungskultur stärker ins Bewusstsein der Öffentlichkeit rückt.

## 4.1 Beziehungen zu EU-Organen

Konstruktive Beziehungen zu den EU-Organen sind für den Europäischen Bürgerbeauftragten von herausragender Bedeutung, um die höchsten Verwaltungsstandards zu gewährleisten. Der

**Der Bürgerbeauftragte trifft regelmäßig mit Mitgliedern und Bediensteten der EU-Organen zusammen, um mit ihnen Möglichkeiten zur Verbesserung der Qualität der Verwaltungstätigkeit zu erörtern und zu gewährleisten, dass seine Anmerkungen, Empfehlungen und Berichte sachgerecht weiterverfolgt werden.**

Bürgerbeauftragte trifft regelmäßig mit Mitgliedern und Bediensteten der EU-Organen zusammen, um mit ihnen Möglichkeiten zur Verbesserung der Qualität der Verwaltungstätigkeit zu erörtern und zu gewährleisten, dass seine Anmerkungen, Empfehlungen und Berichte sachgerecht weiterverfolgt werden. Auf seine Tätigkeiten in diesem Bereich wird nachstehend näher eingegangen.

### ■ Europäisches Parlament

Das Europäische Parlament wählt den Bürgerbeauftragten, und dieser berichtet an das Parlament, vornehmlich anhand der Vorlage dieses Jahresberichts sowie von Sonderberichten. Der Bürgerbeauftragte unterhält eine ausgezeichnete Arbeitsbeziehung zum Petitionsausschuss des Parlaments, der für die Beziehungen des Parlaments zum Bürgerbeauftragten zuständig ist und einen Bericht über dessen Jahresbericht erstellt. Der Bürgerbeauftragte traf am 2. September 2009 mit der neuen Vorsitzenden des Petitionsausschusses, Frau Erminia MAZZONI, MDEP, zusammen.

Am 23. April 2009 legte der Bürgerbeauftragte dem damaligen Präsidenten des Parlaments, Herrn Hans-Gert PÖTTERING, MDEP, und dem damaligen Vorsitzenden des Petitionsausschusses, Herrn Marcin LIBICKI, MDEP, seinen *Jahresbericht 2008* vor. Der Bericht wurde dem Petitionsausschuss am 14. September vorgestellt. Frau Chrysoula PALIADELI, MDEP, hat den Bericht über die Tätigkeiten des Bürgerbeauftragten 2008 erstellt. Auf seiner Sitzung am 12. November nahm das Parlament nach der Vorstellung des Berichts des Bürgerbeauftragten auf der Plenarsitzung und einer Debatte am gleichen Tag eine Entschließung auf der Grundlage des Berichts von Frau PALIADELI an. In seiner Entschließung stellte das Parlament fest, dass es mit der Tätigkeit des Bürgerbeauftragten, seiner

1. Artikel 228 AEUV erweitert das Mandat des Bürgerbeauftragten von Beschwerden über Missstände in der Verwaltungstätigkeit der „Organe oder Einrichtungen der Gemeinschaft“ auf „Organe, Einrichtungen oder sonstige Stellen der Union“. Während in diesem Kapitel des Jahresberichts früher der Begriff „Organe und Einrichtungen“ verwendet wurde, verwenden wir jetzt der Kürze halber nur den Begriff „Organe“ und beziehen uns dabei auf alle Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der EU.

konstruktiven Zusammenarbeit mit den EU-Organen und seinem öffentlichen Profil zufrieden ist, und lobte seine neue Website und seinen interaktiven Leitfaden.



**Die jährliche Debatte im Parlament über die Tätigkeiten des Bürgerbeauftragten stellt einen der Höhepunkte im Kalender des Bürgerbeauftragten dar. Das Foto zeigt Herrn DIAMANDOUROS auf der Plenarsitzung des Parlaments am 12. November in Straßburg bei der Beantwortung von Fragen zu seinem Jahresbericht 2008. Anschließend nahm das Parlament am selben Tag eine Entschließung über die Tätigkeiten des Bürgerbeauftragten im Jahr 2008 an – auf der Grundlage des Berichts eines Mitglieds des Petitionsausschusses, Frau Chrysoula PALIADELI, MDEP.**

Auf Antrag des Ausschusses wurde der Bürgerbeauftragte auf allen Sitzungen des Ausschusses im Jahr 2009 durch einen seiner Mitarbeiter vertreten. Der Ausschuss hat im Berichtsjahr einen Sonderbericht des Bürgerbeauftragten erörtert: der Sonderbericht über die Diskriminierung aus Altersgründen wurde am 10. Februar diskutiert. Der Bürgerbeauftragte nahm mit Zufriedenheit zur Kenntnis, dass das Parlament den Bericht von Herrn Miguel MARTÍNEZ, MDEP, in welchem den Anliegen, die der Bürgerbeauftragte dem Parlament zur Kenntnis gebracht hatte, uneingeschränkt Rechnung getragen wurde, auf der Plenarsitzung im Mai ohne eine einzige Gegenstimme angenommen hat.

Die laufende Überarbeitung der Verordnung Nr. 1049/2001 über den Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten des Europäischen Parlaments, des Rates und der Kommission<sup>2</sup> spielte im Jahr 2009 ebenfalls eine wichtige Rolle in den Beziehungen des Bürgerbeauftragten zum Parlament. Am 27. April traf Herr DIAMANDOUROS mit dem Ausschuss für bürgerliche Freiheiten, Justiz und Inneres zusammen, um den Bericht des Parlaments über die laufende Überarbeitung zu diskutieren. Zuvor, am 20. Januar, nahm er an einer Gemeinsamen Ausschusssitzung des Ausschusses für bürgerliche Freiheiten, Justiz und Inneres des Europäischen Parlaments und der nationalen Parlamente teil, auf der die Frage „Welche Anregungen können bewährte Konzepte der Mitgliedstaaten im Hinblick auf Transparenz und gute Staatsführung den Organen der EU vermitteln?“ behandelt wurde. Und schließlich nahm der Bürgerbeauftragte am 16. Februar an einer öffentlichen Anhörung teil, die vom Ausschuss zum Thema „Probleme und Prognosen der Unionsbürgerschaft“ organisiert wurde.

### Wahl des Europäischen Bürgerbeauftragten

In Artikel 228 Absatz 2 AEUV heißt es: „Der Bürgerbeauftragte wird nach jeder Wahl des Europäischen Parlaments für die Dauer der Wahlperiode gewählt“. In der Geschäftsordnung des Europäischen Parlaments ist das Wahlverfahren im Einzelnen geregelt.

Das Europäische Parlament hat im Amtsblatt vom 10. September 2009<sup>3</sup>, einen Aufruf zur Einreichung von Kandidaturen für das Amt des Bürgerbeauftragten veröffentlicht, wobei der 9. Oktober 2009 als Frist für die Einreichung von Kandidaturen festgelegt wurde.

Ausführliche Informationen zur Wahl des Europäischen Bürgerbeauftragten sind auf der Website des Parlaments unter folgender Adresse zu finden:

<http://www.europarl.europa.eu/electionombudsman/> ■

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.

3. ABl. 2009 C 216, S. 7.

## ■ Rat der Europäischen Union

Im Berichtsjahr hat der Bürgerbeauftragte an einem Seminar teilgenommen, das vom schwedischen EU-Ratsvorsitz zum Thema „Transparenz und klare Rechtssprache in der EU“ ausgerichtet wurde. Er sprach über seine Erfahrung bei der Untersuchung von Beschwerden über Missstände in der Verwaltungstätigkeit, insbesondere im Hinblick auf den Zugang zu Dokumenten.

Einen besonderen Stellenwert für die Arbeitsbeziehungen des Bürgerbeauftragten zum Rat im Jahr 2009 hatte ein Problem, das von der Anwendung des Statuts des Bürgerbeauftragten herrührte. Dieses Problem ergab sich im Anschluss an die Überarbeitung des Statuts im Jahr 2008<sup>4</sup>. Am 14. Oktober 2009 nahm der Bürgerbeauftragte an einer Sitzung der Arbeitsgruppe des Rates „Information“ teil, auf der diese Frage erörtert werden sollte. Die Sitzung war äußerst nützlich und führte zu einer raschen und gegenseitig zufriedenstellenden Lösung dieses Problems (siehe Kapitel 2).

## ■ Europäische Kommission

**Für den größten Anteil der Untersuchungen, die der Bürgerbeauftragte durchführt, ist die Europäische Kommission verantwortlich.**

Für den größten Anteil der Untersuchungen, die der Bürgerbeauftragte durchführt, ist die Europäische Kommission verantwortlich. Regelmäßige Treffen zwischen dem Bürgerbeauftragten und

Vertretern der Kommission sind daher wichtig, um zufriedenstellende Antworten auf die Beschwerden der Bürger zu finden. Im Laufe des Jahres 2009 traf der Bürgerbeauftragte mehrfach mit der Generalsekretärin der Kommission, Frau Catherine DAY,

zusammen. Am 28. Mai sprach er zum dritten Mal mit den Generaldirektoren der Kommission, nachdem er diese bereits 2005 und 2007 getroffen hatte. Am 2. Februar gab es eine Zusammenkunft zwischen den Mitarbeitern des Bürgerbeauftragten und Bediensteten der Kommission, auf der die Registrierung von Beschwerden und Untersuchungen über Vertragsverletzungsverfahren und die Überprüfung der Vorschriften für den öffentlichen Zugang zu Dokumenten erörtert wurden. Der Leiter der Rechtsabteilung des Bürgerbeauftragten traf einmal pro Monat mit dem für interinstitutionelle Beziehungen zuständigen Direktor im Generalsekretariat der Kommission zusammen, um die die Kommission betreffenden Untersuchungen weiterzuverfolgen. Und schließlich traf der Bürgerbeauftragte auf zwei Sitzungen mit der Mediatorin der Kommission für Personalangelegenheiten, Frau Mercedes DE SOLA, zusammen, um Themen von gemeinsamem Interesse zu erörtern.

2009 wurde aber auch die Zusammenarbeit mit SOLVIT ausgebaut, einem von der Kommission eingerichteten Netzwerk, das Menschen dabei unterstützen soll, Hindernisse zu überwinden, wenn sie versuchen, ihre Rechte im EU-Binnenmarkt wahrzunehmen. Erstmals nahm auch ein Vertreter von SOLVIT an dem alle zwei Jahre stattfindenden Seminar der nationalen Bürgerbeauftragten der



**2009 wurde auch die Zusammenarbeit zwischen dem Bürgerbeauftragten und den von der Europäischen Kommission geförderten Netzwerken im Dienste von Bürgern, Organisationen und Unternehmen verbessert. Dieses Foto zeigt Herrn DIAMANDOUROS am 23. September in Tallinn, wie er eine Grundsatzrede auf der Jahreshauptversammlung des Netzwerks Europe Direct hält.**

4. Beschluss des Europäischen Parlaments 2008/587 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.

EU-Mitgliedstaaten und der Kandidatenländer teil, das im April in Zypern stattfand. Nach einer Zusammenkunft mit Bediensteten der GD Binnenmarkt und Dienstleistungen am 17. Februar trafen Mitarbeiter des Bürgerbeauftragten am 17. Juni und dann erneut am 7. Dezember mit dem SOLVIT-Team der Kommission zusammen. Beide Dienststellen waren auch gemeinsam bei einem Workshop in Stockholm am 9. Oktober während der Jahrestagung des EU-Beratungsnetzwerks *Enterprise Europe Network* zugegen. Und schließlich unternahm der Bürgerbeauftragte während seiner Informationsbesuche in die Mitgliedstaaten alle nur denkbaren Anstrengungen, um die Rolle von SOLVIT stärker in das öffentliche Bewusstsein zu rücken, und lud SOLVIT zu der Veranstaltung ein, die er am 13. März zum Thema „*Problem solving in the EU - Where to turn?*“ (Näheres hierzu weiter unten) organisierte.

Wichtig für die Sensibilisierung in Bezug auf das komplette Angebot an Dienstleistungen für Bürger, Organisationen und Unternehmen, die Fragen zu bzw. Probleme mit den Rechten haben, über die sie laut EU-Gesetzgebung verfügen, waren auch die Bemühungen des Bürgerbeauftragten, die Zusammenarbeit mit Europe Direct zu verstärken. Es wurden Aktivitäten unternommen, damit das Netzwerk Europe Direct und das Europe Direct-Kontaktzentrum über die Tätigkeit des Europäischen Bürgerbeauftragten und des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten uneingeschränkt informiert werden. Das ist wichtig, damit Einzelpersonen, die eine Beschwerde vorbringen, schnell an die richtige Anlaufstelle verwiesen werden können. Im Dezember traf der Bürgerbeauftragte mit dem für Kommunikation zuständigen Generaldirektor der Kommission, Herrn Claus SØRENSEN, zusammen, mit dem er über diese und andere Initiativen sprach.

## ■ Europäischer Wirtschafts- und Sozialausschuss

Am 13. Mai sprach der Bürgerbeauftragte vor dem Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss (EWSA) auf einer Plenarsitzung in Brüssel, nachdem er am Vortag mit dem Präsidenten des

**Am 13. Mai sprach der Bürgerbeauftragte vor dem Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss (EWSA) auf einer Plenarsitzung in Brüssel. Auf einer zweiten Zusammenkunft, die am 9. November stattfand, sprach Herr DIAMANDOUROS zu den Mitarbeitern des Ausschusses.**

Ausschusses, Herrn Mario SEPI, der Vizepräsidentin, Frau Irini Ivoni PARI, dem Vorsitzenden der Gruppe Arbeitnehmer, Herr George DASSIS, dem Vorsitzenden der Gruppe Verschiedene Interessen, Herrn Staffan NILSSON, und dem Generalsekretär, Herrn Martin WESTLAKE, zusammengetroffen war. Auf dieser Zusammenkunft sprach Herr DIAMANDOUROS hauptsächlich von seiner Erfahrung mit den Erwartungen der Bürger an die EU-Organe. Auf einer

zweiten Zusammenkunft, die am 9. November stattfand, sprach Herr DIAMANDOUROS zu den Mitarbeitern des Ausschusses. In seiner Präsentation ging er auf die verschiedenen Arten von Beschwerden ein, mit denen er sich befasst, auf seine Rolle im Vergleich zu den Gerichten, seine proaktive Arbeit und auf die Frage, wie er für die Verwaltung eine Ressource sein kann. In seiner gesamten Präsentation verwies er auf den Europäischen Kodex für gute Verwaltungspraxis, den der Ausschuss im Juli 2009 angenommen hatte. Der Bürgerbeauftragte begrüßte diese Entwicklung ausdrücklich.

## ■ Europäische Investitionsbank

Der Bürgerbeauftragte hat 2009 alle nur denkbaren Bemühungen unternommen, um seine Rolle bei der Aufsicht über die Europäische Investitionsbank (EIB) stärker in den Blickpunkt zu rücken. Dies erfolgte im Anschluss an die Unterzeichnung einer Absichtserklärung<sup>5</sup> zwischen dem Bürgerbeauftragten und der EIB im Jahr 2008. Am 1. Dezember organisierte er eine Veranstaltung mit Interessensvertretern, um sie auf diesen Aspekt seiner Arbeit aufmerksam zu machen. Diese Veranstaltung, bei der über 30 Interessensvertreter zusammenkamen, fand im Rahmen der öffentlichen Anhörung

5. 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.

der EIB zu ihrem Beschwerdeverfahren statt<sup>6</sup>. Vertreter der Investitionsbank, die an der Veranstaltung teilnahmen, lieferten hilfreiche Erläuterungen zu der Frage, wie die EIB mit Beschwerden umgeht. Der Bürgerbeauftragte war darüber hinaus auch an den Zusammenkünften vertreten, die von der Bank im Laufe des Jahres im Rahmen ihrer öffentlichen Anhörung veranstaltet wurden.



**Um seine Rolle bei der Aufsicht über die Europäische Investitionsbank (EIB) stärker ins Bewusstsein zu rücken, organisierte der Bürgerbeauftragte am 1. Dezember in Brüssel eine Veranstaltung mit Interessensvertretern. Diese Veranstaltung fand im Rahmen der öffentlichen Anhörung der EIB zu ihrem Beschwerdeverfahren statt. Mehr als 30 Interessensvertreter, die nebenstehend abgebildet sind, nahmen an dieser Veranstaltung teil.**

## ■ Europäisches Amt für Personalauswahl

Aufgrund seiner zentralen Funktion im Rahmen der Einstellungsaktivitäten der EU und damit auch der Beziehungen zu europäischen Bürgern entfällt ein relativ hoher Anteil der vom Bürgerbeauftragten durchgeführten Untersuchungen auf das Europäische Amt für Personalauswahl (EPSO). Die umfassenden Anstrengungen in den letzten Jahren haben allerdings dazu geführt, dass sowohl die Transparenz des Auswahlverfahrens verbessert, als auch die Zeit, die das Amt benötigt, um auf Anfragen und Beschwerden der Bewerber zu reagieren, erheblich verkürzt werden konnten. Die anhaltenden Bemühungen zur Modernisierung der Einstellungsverfahren der EU dürften zu weiteren Verbesserungen führen. Am 4. März 2009 organisierte EPSO eine Veranstaltung, bei der das Amt die Umsetzung verschiedener Maßnahmen seines Entwicklungsprogramms vorstellte, einschließlich einer neuen Website, einer Online-Registrierung für Auswahlverfahren, eines neuen Logos und einer neuen Bekanntmachung von Auswahlverfahren. Der Bürgerbeauftragte wurde auf dieser Veranstaltung durch den Generalsekretär, Herrn Ian HARDEN, vertreten.

Herr DIAMANDOUROS traf am 1. Juli 2009 mit dem Direktor von EPSO, Herrn David BEARFIELD, zusammen, um diese und andere Verbesserungen zu erörtern und Gespräche über eine mögliche Absichtserklärung zwischen den beiden Einrichtungen aufzunehmen.

## ■ Sonstige EU-Organen

Der Bürgerbeauftragte hielt 2009 eine Reihe weiterer Zusammenkünfte mit den Vertretern der EU-Organen ab. Am 24. Juni traf er mit dem Präsidenten des Europäischen Rechnungshofes, Herrn Vítor DA SILVA CALDEIRA, in Luxemburg zusammen und nahm anschließend an einem Arbeitssessen zusammen mit allen Mitgliedern des Hofes teil. Am selben Tag traf er mit dem Präsidenten des Gerichtshofs der Europäischen Union, Herrn Vassilios SKOURIS, zusammen. Am 25. September nahm Herr DIAMANDOUROS an den Feierlichkeiten zum 20. Jahrestag des Gerichts teil, und am 29. November traf er mit dem Präsidenten des Gerichts, Herrn Marc JAEGGER, zusammen, der nach Straßburg gereist war, um dort vor den Mitarbeitern des Bürgerbeauftragten eine Rede zu halten. Am 22. Oktober

6. Informationen über die interne Beschwerdepolitik der EIB sind erhältlich unter: <http://www.eib.org>

traf Herr DIAMANDOUROS mit der Reflexionsgruppe zur Zukunft Europas in Brüssel zusammen und diskutierte mit ihr. Und schließlich traf er am 11. Mai mit dem Direktor des Europäischen Amtes für Betrugsbekämpfung (OLAF), Herrn Franz-Hermann BRÜNER, sowie am 29. Juni mit dem neuen stellvertretenden Europäischen Datenschutzbeauftragten (EDSB), Herrn Giovanni BUTTARELLI, zusammen.

## 4.2 Beziehungen zu Bürgerbeauftragten und ähnlichen Einrichtungen

Um möglichst vielen Beschwerdeführern zu helfen, arbeitet der Europäische Bürgerbeauftragte eng mit seinen Amtskollegen auf nationaler, regionaler und lokaler Ebene zusammen. Diese Zusammen-

**Um möglichst vielen Beschwerdeführern zu helfen, arbeitet der Europäische Bürgerbeauftragte eng mit seinen Amtskollegen auf nationaler, regionaler und lokaler Ebene zusammen.**

menarbeit ist für den Austausch von Informationen über das EU-Recht, das Verfolgen wichtiger Entwicklungen auf diesem Arbeitsgebiet der Bürgerbeauftragten und für den Austausch bewährter Verfahren gleichermaßen wesentlich. Die Zusammenarbeit findet weitgehend im Rahmen des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten statt. Der Europäische Bürgerbeauftragte nimmt außerdem an Konferenzen, Seminaren und Zusammenkünften außerhalb des Verbindungsnetzes teil.

an Konferenzen, Seminaren und Zusammenkünften außerhalb des Verbindungsnetzes teil.

### ■ Das Europäische Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten

Das Europäische Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten besteht derzeit aus 94 Einrichtungen in 32 Ländern. Innerhalb der Union deckt es die nationale und regionale Ebene ab, während es auf nationaler Ebene auch die Bewerberländer sowie Norwegen, Island und seit kurzem auch die Schweiz umfasst.

Das Verbindungsnetz ist ein wirksamer Mechanismus für die Zusammenarbeit bei der Bearbeitung von Fällen. Es ist aber auch beim Austausch von Erfahrungen und bewährten Verfahren aktiv – Ziele, die es über Seminare und Sitzungen, einen regelmäßig erscheinenden Nachrichtenbrief, ein elektronisches Diskussionsforum und einen täglichen elektronischen Nachrichtendienst zu verwirklichen sucht.

#### Zusammenarbeit bei der Bearbeitung von Fällen

Viele Beschwerdeführer wenden sich an den Europäischen Bürgerbeauftragten, wenn sie Probleme mit einer nationalen, regionalen oder lokalen Verwaltung haben. In zahlreichen Fällen

**Viele Beschwerdeführer wenden sich an den Europäischen Bürgerbeauftragten, wenn sie Probleme mit einer nationalen, regionalen oder lokalen Verwaltung haben. In zahlreichen Fällen kann ein Mitglied des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten wirksam Abhilfe schaffen.**

kann ein Mitglied des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten wirksam Abhilfe schaffen. Der Europäische Bürgerbeauftragte leitet Fälle, die für das Verbindungsnetz zulässig sind, möglichst direkt an nationale und regionale Bürgerbeauftragte weiter oder erteilt dem Beschwerdeführer geeigneten Rat. Weitere Informationen zu dieser Zusammenarbeit sind in Kapitel 3 zu finden.

Um die Dimension der Tätigkeit der Bürgerbeauftragten im Hinblick auf die EU bekannter zu machen und über die Dienstleistungen aufzuklären, die sie für die Bürger erbringen, die sich über Angelegenheiten beschweren, welche in den Anwendungsbereich des EU-Rechts fallen, hat das Verbindungsnetz im Oktober 2007 eine Erklärung verabschiedet. Diese Erklärung, die auf der Website des Europäischen Bürgerbeauftragten in 23 Sprachen zur Verfügung steht, wurde auf dem siebten Seminar der nationalen Bürgerbeauftragten der EU-Mitgliedstaaten und der Bewerberländer in Zypern im April 2009 geringfügig verändert. Die überarbeitete Erklärung trägt der Tatsache Rechnung, dass die Website des Europäischen Bürgerbeauftragten jetzt einen interaktiven Leitfaden umfasst, mit dessen Hilfe Einzelpersonen herausfinden können, welcher Bürgerbeauftragte bzw. welche Einrichtung für die Bearbeitung ihrer Beschwerde oder für

die Beantwortung eines Auskunftersuchens am ehesten geeignet ist. Ferner wurde vereinbart, die Erklärung bei Bedarf zu überarbeiten.

Um auch die Rolle des Verbindungsnetzes bei der Unterstützung der Bürger zur Wahrnehmung ihrer mit der EU-Gesetzgebung verbundenen Rechte stärker ins Bewusstsein zu rücken, hat der Europäische Bürgerbeauftragte im Jahr 2009 die Zusammenarbeit mit Europe Direct ausgebaut (siehe Kapitel 4.1). Diese Initiative des Bürgerbeauftragten ist mit einer früheren Ankündigung verknüpft, die Möglichkeit der Einrichtung einer einheitlichen Rufnummer zu prüfen, unter der Kontakt zum Europäischen Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten aufgenommen werden kann. Nach einer gründlichen Prüfung verschiedener Optionen gelangte der Bürgerbeauftragte zu dem Schluss, dass es anstelle der Einrichtung eines neuen Dienstes wirksamer und kostengünstiger wäre, auf dem bestehenden Kontaktzentrum von Europe Direct als zentralem Einwählpunkt für die Bürger aufzubauen, die Fragen zur Europäischen Union haben. Der Bürgerbeauftragte willigte ein, dem Kontaktzentrum Informationen und Materialien über das Verbindungsnetz zur Verfügung zu stellen, damit Einzelpersonen bei Bedarf sachgerecht beraten werden können.

Nationale und regionale Bürgerbeauftragte können den Europäischen Bürgerbeauftragten um schriftliche Antworten auf Fragen zum EU-Recht und zu dessen Auslegung einschließlich Fragen bitten, die sich bei der Bearbeitung spezieller Fälle ergeben. Der Europäische Bürgerbeauftragte beantwortet diese Fragen entweder direkt, oder er leitet die Frage an ein anderes EU-Organ weiter. 2009 reichte der regionale Bürgerbeauftragte von Emilia-Romagna, Italien, eine Anfrage ein. Sie betraf die Auslegung von EU-Vorschriften für Sozialversicherungssysteme, die für Beschäftigte und ihre Familien gelten, die innerhalb der Union umziehen.

## Seminare

Seminare für nationale und regionale Bürgerbeauftragte finden im jährlichen Wechsel statt und werden gemeinsam vom Europäischen Bürgerbeauftragten und einem nationalen oder regionalen Amtskollegen organisiert.

Das siebte Seminar der nationalen Bürgerbeauftragten der EU-Mitgliedstaaten und der Bewerberländer fand vom 5. bis 7. April 2009 in Paphos, Zypern, statt. Die Kommissarin für Verwaltung (Bürgerbeauftragte) von Zypern, Frau Eliana NICOLAOU, und der Europäische Bürgerbeauftragte richteten das Seminar gemeinsam aus. Insgesamt waren bei diesem Seminar Büros nationaler und regionaler Bürgerbeauftragter aus 29 Ländern vertreten. Es nahmen aber auch Vertreter des Europäischen Parlaments, der Europäischen Kommission, der Agentur der Europäischen Union für Grundrechte, des Europarates und zypriotischer Behörden teil.



**Das siebte Seminar der nationalen Bürgerbeauftragten der EU-Mitgliedstaaten und der Kandidatenländer fand in Paphos, Zypern, im April 2009 statt. Insgesamt waren bei diesem Seminar Büros nationaler und regionaler Bürgerbeauftragter aus 29 Ländern vertreten, in dessen Mittelpunkt folgende Themen standen: Freizügigkeit europäischer Bürger, Gleichbehandlung europäischer Bürger, Aufnahme, Integration und Legalisierung von Einwanderern sowie Asyl und das Recht auf ein Asylverfahren.**

Das Seminar zum Thema „Migration und ihre Auswirkungen auf die Arbeit der Bürgerbeauftragten“ war in vier thematische Sitzungen unterteilt. Zu den Hauptreferenten gehörten Herr Jacques BARROT, Vizepräsident der Europäischen Kommission und zuständig für Recht, Freiheit und Sicherheit, der über eine Videobotschaft zum Thema europäische Einwanderungs- und Asylpolitik sprach,

und Frau Elspeth GUILD, Inhaberin des Jean-Monnet-Lehrstuhls und Professorin für Migrationsrecht an der Universität Nimwegen in den Niederlanden, die einen umfassenden und aufschlussreichen Vortrag über Migration in der Europäischen Union hielt.

### Bürgerbeauftragte in Europa — Nachrichtenbrief

Die Veröffentlichung *Bürgerbeauftragte in Europa — Nachrichtenbrief* berichtet über die Tätigkeit der Mitglieder des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten und des noch viel größeren Mitgliederkreises des IOI – Region Europa (Internationales Ombudsmann-Institut – IOI). Der in Englisch, Französisch, Deutsch, Italienisch und Spanisch erscheinende Nachrichtenbrief richtet sich an über 400 Büros auf europäischer, nationaler, regionaler und lokaler Ebene. Der Europäische Bürgerbeauftragte veröffentlicht den *Nachrichtenbrief* zweimal pro Jahr – im April und im Oktober. 2009 enthielten die beiden Ausgaben Artikel zu einem breiten Themenspektrum, darunter Artikel über das Recht der Bürger auf Freizügigkeit, Migrations- und Asylangelegenheiten, die Rolle von Bürgerbeauftragten bei der Aufsicht von Haftanstalten, Verletzungen von Rechten auf Gesundheitsdienstleistungen, Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten und Übertragung öffentlicher Funktionen auf den privaten Sektor. Weitere Artikel befassten sich mit dem Schutz der am meisten gefährdeten Gruppen der Gesellschaft, insbesondere Kinder, Menschen mit Behinderungen, Obdachlose und ältere Menschen. Ein gemeinsames Thema, das sich wie ein roter Faden durch viele dieser Artikel hindurch zog, ist die Rolle von Bürgerbeauftragten bei der Gewährleistung der uneingeschränkten Umsetzung des EU-Rechts.

### Elektronische Kommunikationswerkzeuge

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 260 Personen haben Zugang zu diesem Forum, das Möglichkeiten für die tägliche Zusammenarbeit zwischen den Büros bietet.

Der beliebteste Teil des Forums ist der Elektronische Nachrichtendienst (*Ombudsman Daily News*), der an jedem Werktag veröffentlicht wird und Nachrichten von den Büros der Bürgerbeauftragten sowie aus der EU enthält. Fast alle Büros der nationalen und regionalen Bürgerbeauftragten in ganz Europa tragen zu diesem Elektronischen Nachrichtendienst bei und ziehen ihn in regelmäßig zu Rate.

Auch 2009 tauschten die Büros der Bürgerbeauftragten weiterhin Informationen aus, indem sie auf dem sehr nützlichen Diskussionsforum Fragen und Antworten erörterten. Zu den im Laufe des Jahres behandelten Themen gehörten grenzüberschreitende Gesundheitsleistungen, unbegleitete ausländische Minderjährige, religiöse Diskriminierung und Gewissensfreiheit, nationale Sicherheitsagenturen, Beschwerden gegen Zentralbanken und Kontakte zu nationalen SOLVIT-Zentren.

Inhaltlich umfassen diese Diskussionsforen eine maßgebliche Liste nationaler und regionaler Bürgerbeauftragter in den EU-Mitgliedstaaten, Norwegen, Island, der Schweiz und den Kandidatenländern. Diese Liste wird immer dann aktualisiert, wenn sich die Kontaktangaben eines Bürgerbeauftragten ändern; und ist damit eine unentbehrliche Informationsquelle für Bürgerbeauftragte in ganz Europa.

## ■ Zusammenkünfte von Bürgerbeauftragten

Im Laufe des Jahres gingen die Bemühungen des Bürgerbeauftragten, mit seinen Amtskollegen zusammenzuarbeiten, weit über das Europäische Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten hinaus. Zur Förde-

**Zu den wichtigsten Veranstaltungen, an denen der Bürgerbeauftragte 2009 teilnahm, gehörte die 9. Weltkonferenz des Internationalen Ombudsmann-Instituts (IOI) im Juni in der schwedischen Hauptstadt, auf der auch das zweihundertjährige Bestehen der Institution des Parlamentarischen Bürgerbeauftragten in Schweden gefeiert wurde.**

rung des Ombudswesens und des Austauschs bewährter Verfahren nahmen Herr DIAMANDOUROS und seine Mitarbeiter an Veranstaltungen teil, die von nationalen und regionalen Bürgerbeauftragten in ganz Europa organisiert wurden, einschließlich in Albanien, Griechenland, Irland, Italien, Norwegen, Spanien, Schweden und im Vereinigten Königreich. Zu den wichtigsten Veranstaltungen, an denen der Bürgerbeauftragte 2009 teilnahm, gehörte die 9. Weltkonferenz des Internationalen Ombudsmann-Instituts (IOI) im Juni

in der schwedischen Hauptstadt, auf der auch das zweihundertjährige Bestehen der Institution des Parlamentarischen Bürgerbeauftragten in Schweden gefeiert wurde. Auf der Konferenz zu Ehren dieses wichtigen Ereignisses gab es einen Rückblick auf die Entwicklung der Institution des Ombudsmannes von ihren Ursprüngen in Schweden bis hin zu ihren zahlreichen Ausdrucksformen heute. Der Europäische Bürgerbeauftragte nahm darüber hinaus auch an der Jahrestagung der britischen und irischen Vereinigung der Bürgerbeauftragten in Warwick, Vereinigtes Königreich, im Mai sowie an der Generalversammlung des europäischen Ombudsmann-Instituts in Florenz, Italien, im Oktober teil. Der Generalsekretär des Bürgerbeauftragten, Herr Ian HARDEN, vertrat die Einrichtung auf der dritten Sitzung der Vereinigung der Mittelmeer-Bürgerbeauftragten in Athen (Griechenland) im Dezember.

## 4.3 Beziehungen zu anderen Interessensvertretern

Der Europäische Bürgerbeauftragte setzt sich dafür ein, sicherzustellen, dass jede Person oder Organisation, die ein Problem mit der EU-Verwaltung hat, ihr Recht kennt, sich bei ihm über Missstände zu beschweren. Er hat außerdem ein großes Interesse daran, seine Bemühungen zur Förderung von Transparenz, Rechenschaftspflicht und einer Dienstleistungskultur in der EU-Verwaltung stärker ins Bewusstsein zu rücken. Tätigkeiten in diesem Bereich wurden im Laufe des Jahres 2009 weiterentwickelt, und der Bürgerbeauftragte und seine Mitarbeiter hielten in diesem Sinne rund 145 Präsentationen.

Dieses Kapitel gibt einen Überblick über die vielfältigen Möglichkeiten, mit denen der Bürgerbeauftragte versucht hat, das Bewusstsein für seine Tätigkeit im Laufe des Jahres zu schärfen.

### ■ Konferenzen und Zusammenkünfte

#### Veranstaltungen und Konferenzen unter Beteiligung des Bürgerbeauftragten

Der Bürgerbeauftragte verwendete 2009 viel Zeit darauf, an Sitzungen mit den wichtigsten Interessensvertretern teilzunehmen, um ihnen seine Dienstleistungen zu erläutern und etwas aus ihrer

**Der Bürgerbeauftragte verwendete 2009 viel Zeit darauf, an Sitzungen mit den wichtigsten Interessensvertretern teilzunehmen, um ihnen seine Dienstleistungen zu erläutern und etwas aus ihrer Erfahrung im Umgang mit der EU-Verwaltung zu lernen.**

Erfahrung im Umgang mit der EU-Verwaltung zu lernen. Er stellte seine Tätigkeit auf über 60 Veranstaltungen den Angehörigen von Rechtsberufen, Unternehmensverbänden, Denkfabriken, Nichtregierungsorganisationen, Vertretern regionaler und lokaler Verwaltungsbehörden, Lobbyisten und Interessensvertretern, Wissenschaftlern, hochrangigen politischen Vertretern und Beamten vor. Diese Konferenzen, Seminare und Zusammenkünfte

wurden in Brüssel und in den Mitgliedstaaten organisiert und waren häufig Teil der Informationsbesuche des Bürgerbeauftragten (siehe unten). Besondere Höhepunkte waren die Veranstaltung zur Problemlösung beim Europäischen Parlament im März und der Workshop für kleine und mittlere Unternehmen, der im Rahmen der KMU-Woche im Mai 2009 stattfand.

**Der Europäische Bürgerbeauftragte hat große Anstrengungen unternommen, um sicherzustellen, dass Einzelpersonen, die ein Problem bei der Ausübung ihrer mit der EU-Gesetzgebung verbundenen Rechte haben, wissen, wer ihnen helfen kann. Im März 2009 hat er in Brüssel ein Seminar zum Thema „Problem solving in the EU – Where to turn?“ organisiert. Mehr als 100 Personen nahmen an dieser Veranstaltung teil, auf der sie etwas über die Dienstleistungen des Europäischen Bürgerbeauftragten, über den Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments, über SOLVIT und über den Aktionsdienst Europäische Bürger (ECAs) erfuhren.**



## Veranstaltungen und Konferenzen unter Beteiligung der Mitarbeiter des Bürgerbeauftragten

Die Mitarbeiter des Bürgerbeauftragten sind ebenfalls damit befasst, die Einrichtung stärker in das Bewusstsein der Öffentlichkeit zu rücken. 2009 hielten die Mitarbeiter über 85 Präsentationen vor rund 2 600 Bürgern aus der gesamten EU. Die meisten Besucher kamen aus Deutschland, gefolgt von Frankreich, Österreich und Griechenland. Unter den Teilnehmern befanden sich Studierende und Praktikanten, Rechtsanwälte und Richter, Journalisten, Unternehmer und Lobbyisten, Regierungsbeamte und Beamte, Mitarbeiter von Büros von Bürgerbeauftragten und Militärpersonal.

Obgleich die Zahl der Präsentationen pro Jahr aufgrund der Haushaltszwänge begrenzt ist, versucht der Bürgerbeauftragte, Einladungen und Anfragen von Interessenten so weit wie möglich nachzukommen. Alle diese Präsentationen sind außerordentlich wichtig, denn sie helfen, der EU-Verwaltung ein „menschliches Antlitz“ zu verleihen.

## ■ Informationsbesuche

In dem Bestreben, seine Tätigkeit stärker in das Bewusstsein der Bürger zu rücken und die Arbeitsbeziehungen zu seinen nationalen und regionalen Amtskollegen zu verstärken und zu

**Die Informationsbesuche des Bürgerbeauftragten führten ihn im Mai 2009 in die Slowakei und die Tschechische Republik und im Oktober nach Finnland und Estland.**

vertiefen, folgt der Bürgerbeauftragte seit dem Jahr 2003 einem intensiven Programm von Informationsbesuchen in den Mitgliedstaaten sowie den Beitrittsländern, das sich auch 2009 unvermindert fortsetzte. Die Informationsbesuche des Bürgerbeauftragten führten ihn im Mai 2009 in die Slowakei und die Tschechische

Republik und im Oktober nach Finnland und Estland. Der Bürgerbeauftragte reiste außerdem im Juni nach Italien, wo er an einer Reihe von Veranstaltungen zur Sensibilisierung für seine Tätigkeit teilnahm.

**SLOWAKEI** – Vom 13. bis 15. Mai 2009 besuchte der Europäische Bürgerbeauftragte die Slowakei. Der Besuch wurde vom Büro des slowakischen Bürgerbeauftragten, Herrn Pavel KANDRÁČ, organisiert. Herr DIAMANDOUROS traf mit dem slowakischen Präsidenten, Dr. Ivan GAŠPAROVIČ, dem Ministerpräsidenten, Herrn Robert FICO, und dem stellvertretenden Parlamentssprecher, Herrn Miroslav ČÍŽ, zusammen. Außerdem traf er mit dem slowakischen Anwaltsverband und der slowakischen Handelskammer zusammen, ferner mit Vertretern von SOLVIT und dem EU-Beratungsnetzwerk *Enterprise Europe Network*, die an diesen Zusammenkünften teilnahmen. Der Bürgerbeauftragte hielt an der Universität für Wirtschaft in Bratislava einen Vortrag, dem auch Vertreter von Nichtregierungsorganisationen beiwohnten. Im Anschluss an eine Pressekonferenz berichteten die slowakischen Zeitungen, Rundfunk und Fernsehen ausführlich über den Besuch des Bürgerbeauftragten.



**SLOWAKEI** – Während seines Informationsbesuchs in der Slowakei, der vom 13. bis 15. Mai stattfand, traf der Bürgerbeauftragte mit dem Präsidenten der Slowakei, dem Ministerpräsidenten und dem stellvertretenden Parlamentssprecher zusammen und hielt eine Reihe von Veranstaltungen zur Sensibilisierung für seine Tätigkeit ab. Herr DIAMANDOUROS ist hier zusammen mit dem slowakischen Bürgerbeauftragten, Herrn Pavel KANDRÁČ, abgebildet, dessen Büro den Besuch organisierte.

**TSCHECHISCHE REPUBLIK** — Das Büro des Bürgerbeauftragten der Tschechischen Republik organisierte den Informationsbesuch des Europäischen Bürgerbeauftragten in Brünn und Prag vom 17. bis 20. Mai. In Brünn führte Herr DIAMANDOUROS ein langes Gespräch mit dem Bürgerbeauftragten, Herrn Otakar MOTEJL, und dessen Mitarbeitern. Er tauschte sich mit den höchsten Vertretern des tschechischen Rechtssystems einschließlich der Vorsitzenden des Obersten Gerichtshofes, Frau Iva BROŽOVÁ, aus. Außerdem traf er mit Vertretern von Nichtregierungsorganisationen und dem Regionalen Rat für die Kohäsionsregion Südost auf einer Informationsveranstaltung zusammen, die im Rahmen des Besuchs organisiert wurde. In Prag traf Herr DIAMANDOUROS außerdem mit dem Präsidenten der Tschechischen Republik, Herrn Václav KLAUS, dem Ministerpräsidenten, Herrn Jan FISCHER, und dem Minister für Menschenrechte, Herrn Michael KOCÁB, zusammen. Er sprach außerdem mit der tschechischen Handelskammer und mit den tschechischen Vertretern von SOLVIT und des *Enterprise Europe Network*.

**TSCHECHISCHE REPUBLIK** — Das Büro des Bürgerbeauftragten der Tschechischen Republik organisierte den Informationsbesuch des Europäischen Bürgerbeauftragten in Brünn und Prag vom 17. bis 20. Mai. Die tschechischen Medien berichteten nach einer gemeinsamen Pressekonferenz von Herrn DIAMANDOUROS und Herrn MOTEJL, die beide hier zusammen mit Journalisten abgebildet sind, ausführlich über den Besuch.



**FINNLAND** — Der Europäische Bürgerbeauftragte besuchte Finnland vom 25. bis 28. Oktober. Damit kam er einer Einladung der Ministerin für europäische Angelegenheiten, Frau Astrid THORS, nach. Vor dem Besuch traf Herr DIAMANDOUROS mit dem EU-Kommissar für die Erweiterung, Herrn Olli REHN, zusammen, mit dem er über Finnland betreffende EU-Angelegenheiten sprach. Während seines Aufenthalts in Helsinki traf der Bürgerbeauftragte mit der Parlamentarischen Bürgerbeauftragten, Frau Riitta-Leena PAUNIO, und ihren Mitarbeitern zusammen und stellte seine Tätigkeit Nichtregierungsorganisationen, Geschäftsleuten, Hochschulstudenten und den Medien vor. Er traf mit der Präsidenten Finnlands, Frau Tarja HALONEN, dem Präsidenten des Obersten Verwaltungsgerichts, Herrn Pekka HALLBERG, und mit der Ministerin für europäische Angelegenheiten, Frau Astrid THORS, zusammen. Ferner nahm er an Zusammenkünften mit dem stellvertretenden Justizkanzler, Herrn Mikko PUUMALAINEN, dem Datenschutzbeauftragten, Herrn Reijo AARNIO, und mit einer Reihe parlamentarischer Ausschüsse teil.

**FINNLAND** — Der Europäische Bürgerbeauftragte besuchte Finnland vom 25. bis 28. Oktober. Der finnische Parlamentarische Bürgerbeauftragte organisierte den Besuch zusammen mit dem Informationsbüro des Europäischen Parlaments und der Vertretung der Europäischen Kommission. Ein besonderer Höhepunkt des Besuchs war die Zusammenkunft mit dem ersten Europäischen Bürgerbeauftragten, Herrn Jacob SÖDERMAN, MDP, der Herrn DIAMANDOUROS anlässlich des Vortrags des Bürgerbeauftragten an der Universität Helsinki vorstellte und am Pressetermin mit den Journalisten teilnahm.



ESTLAND — Der Bürgerbeauftragte reiste vom 29. bis 30. Oktober zu einem Informationsbesuch nach Estland, der vom Justizkanzler, Herrn Indrek TEDER, organisiert wurde. Der Bürgerbeauftragte sprach zu den Mitarbeitern des Justizkanzlers und führte ein langes Gespräch mit dem Kanzler und seinem Stellvertreter, Herr Madis ERNITS. Während seines Besuchs traf er mit dem Präsidenten Estlands, Herrn Toomas HENDRIK ILVES, der Vorsitzenden des Parlaments, Frau Ene ERGMA, und dem Justizminister, Herrn Rein LANG, zusammen. Außerdem hielt er einen öffentlichen Vortrag an der Universität Tartu und traf estnische Geschäftsleuten sowie den estnischen Richterbund. Vor seiner Abreise nach Tallinn traf Herr DIAMANDOUROS mit dem für Verwaltung, Audit und Betrugsbekämpfung zuständigen Vizepräsidenten der Kommission, Herrn Siim KALLAS, zusammen, um den Zweck des Informationsbesuchs mit ihm zu erörtern.



**ESTLAND — Im Rahmen des Informationsbesuchs des Bürgerbeauftragten nach Estland organisierte das Informationsbüro des Europäischen Parlaments eine Informationsveranstaltung für Nichtregierungsorganisationen und Journalisten, sowie eine Reihe von Medieninterviews, die den Besuch des Bürgerbeauftragten stärker in das öffentliche Bewusstsein rücken sollten. Herr DIAMANDOUROS ist hier auf der Informationsveranstaltung zusammen mit der Leiterin des Informationsbüros des Parlaments, Frau Kadi HERKÜL, zu sehen.**

ITALIEN — ANCI (der Dachverband der italienischen Gemeinden) lud den Europäischen Bürgerbeauftragten zu einer Veranstaltung zur Sensibilisierung für seine Tätigkeit nach Palermo ein. Während seines Aufenthalts in Palermo am 2. und 3. Juni traf Herr DIAMANDOUROS mit Vertretern der Regionalbehörden einschließlich des Vorsitzenden des Regionalrates, Herrn Alberto CAMPAGNA, und des Bürgermeisters von Palermo, Herrn Diego CAMMARATA, zusammen. Anschließend reiste der Bürgerbeauftragte nach Rom weiter, wo er an mehreren Zusammenkünften teilnahm, insbesondere mit dem Präsidenten der Republik, Herrn Giorgio NAPOLITANO. Er hielt eine Rede auf einer von der italienischen Anwaltskammer organisierten Veranstaltung und tauschte Ansichten mit Herrn Sabino CASSESE, Richter am italienischen Verfassungsgericht, sowie mit Herrn Sandro GOZI, MDP, aus, der einen Gesetzesentwurf über die Einrichtung des Amtes eines nationalen Bürgerbeauftragten in Italien vorgelegt hatte. Herr DIAMANDOUROS traf außerdem den Leiter der Abteilung Unionspolitiken im Präsidium des Ministerrats, Herr Roberto ADAM, sowie den italienischen Vertretern von SOLVIT.



**ITALIEN — Herr DIAMANDOUROS besuchte vom 2. bis 5. Juni nach einer Einladung des Generalsekretärs von ANCI Sicilia, Herrn Andrea PIRAINO, Italien, wo er mit den Mitgliedern des Dachverbandes der italienischen Gemeinden (ANCI) sprach. Herr DIAMANDOUROS ist hier auf einer Veranstaltung in Palermo zu sehen, auf der er seine Tätigkeit und die Art der von ihm bearbeiteten Beschwerden beschrieb. Der Bürgerbeauftragte von Misilmeri, Herr Pierangelo BONANNO, wirkte an der Organisation des Besuchs des Bürgerbeauftragten in Palermo mit.**

Alle diese Besuche waren äußerst wertvoll, denn sie rückten die mit der EU-Gesetzgebung verbundenen Rechte der Bürger stärker ins Bewusstsein, trugen zur Schärfung des Profil des Europäischen Bürgerbeauftragten und seiner nationalen Amtskollegen bei und stellten Informationen über das Beschwerderecht bereit.

## ■ Medienaktivitäten

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

**Eine proaktive Medienpolitik ist zentraler Bestandteil seiner Tätigkeiten und seiner Bemühungen zur Förderung der Achtung der mit der EU-Gesetzgebung verbundenen Rechte, sowie zur Verbesserung der Qualität der Verwaltungstätigkeit.**

Dienstleistungen in allen EU-Mitgliedstaaten an. Eine proaktive Medienpolitik ist zentraler Bestandteil seiner Tätigkeiten und seiner Bemühungen zur Förderung der Achtung der mit der EU-Gesetzgebung verbundenen Rechte, sowie zur Verbesserung der Qualität der Verwaltungstätigkeit.

Zu den wichtigsten Medienaktivitäten des Bürgerbeauftragten des Jahres 2009 gehörten Pressekonferenzen in Brüssel, wo er seinen Jahresbericht vorstellte, sowie in Bratislava, Prag, Helsinki und Tallinn im Rahmen der genannten Informationsbesuche. Anlässlich der Pressetermine mit interessierten Journalisten verschiedener Zeitungen und Presseagenturen konnte der Bürgerbeauftragte seine Tätigkeiten im Dienste der Bürger und seine Ansichten zu wichtigen Themen erläutern. Und schließlich gab Herr DIAMANDOUROS 2009 Journalisten von Presse, Funk, Fernsehen und elektronischen Medien rund 40 Interviews in Straßburg, Brüssel und in anderen Städten, meist während seiner Informationsbesuche.

**2009 wurde in den Medien sehr viel über die Tätigkeit des Bürgerbeauftragten berichtet, insbesondere über eine Beschwerde, die von einem Hersteller von Mikroprozessoren, Intel, eingereicht wurde, sowie über die Frage der Transparenz und über den Jahresbericht 2008. Dieses Foto zeigt den Bürgerbeauftragten, wie er europartv nach der Debatte im Parlament über seine Tätigkeiten im Jahr 2008 ein Interview gibt.**



2009 wurden einundzwanzig Pressemitteilungen herausgegeben und an Journalisten und Interessenten in ganz Europa verteilt. Zu den darin behandelten Themen gehörten die Überarbeitung der EU-Vorschriften für den Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten, die Rechte von Flugpassagieren, verspätete Zahlungen der Europäischen Kommission, die Finanzierung der Gebäude des Europäischen Parlaments und eine von einem Hersteller von Mikroprozessoren, Intel, eingereichte Beschwerde.

Die Medienberichterstattung über die Tätigkeit des Bürgerbeauftragten nahm zwischen 2008 und 2009 erheblich zu, wobei die Zahl der Pressespiegel um 85 % anstieg. Dies war weitgehend auf eine ausführliche Berichterstattung über die genannte Beschwerde von Intel (siehe Kapitel 3.3) zurückzuführen.

## ■ Veröffentlichungen

Das gesamte Jahr hindurch wurde viel Informationsmaterial über die Tätigkeit des Bürgerbeauftragten verbreitet, insbesondere auf den Tagen der offenen Tür, die das Europäische Parlament im Mai in Brüssel und Straßburg organisierte.

Was die Veröffentlichungen betrifft, so trafen im Jahr 2009 der neue Stil des *Jahresberichts* und das neue Dokument *Überblick 2008* auf besonderes Interesse. Der Bürgerbeauftragte erhielt sehr

**Alle Veröffentlichungen des Bürgerbeauftragten können auf seiner Website <http://www.ombudsman.europa.eu> abgerufen werden und sind auch kostenlos beim EU-Buchladen <http://bookshop.europa.eu> erhältlich.**

positive Rückmeldungen zu diesen beiden Veröffentlichungen, die komplett überarbeitet wurden, um sie benutzerfreundlicher und zugänglicher zu machen. Beide Veröffentlichungen wurden in den 23 EU-Amtssprachen erstellt und an die wichtigsten Interessensvertreter und die Öffentlichkeit verbreitet. Alle Veröffentlichungen des Bürgerbeauftragten können auf seiner Website <http://www.ombudsman.europa.eu> abgerufen werden und sind auch kostenlos beim EU-Buchladen <http://bookshop.europa.eu> erhältlich.

2009 hat das Büro des Bürgerbeauftragten außerdem die Vorbereitungen zur Schaffung einer neuen visuellen Identität für die Einrichtung abgeschlossen, einschließlich neuer Logos sowohl für den Europäischen Bürgerbeauftragten als auch für das Europäische Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten. Die neue visuelle Identität soll 2010 eingeführt werden.

## ■ Elektronische Kommunikation

### E-Mail Kommunikation

Nahezu 60 % aller an den Bürgerbeauftragten im Jahr 2009 gerichteten Beschwerden wurden über das Internet eingereicht. Ein Großteil davon (72 %) wurde anhand des elektronischen Beschwerdeformulars eingereicht, das auf der Website des Bürgerbeauftragten in 23 Sprachen zur Verfügung steht.

2009 wurden über das zentrale E-Mail-Konto des Bürgerbeauftragten insgesamt über 1 850 E-Mails mit Informationensuchen beantwortet. Dem stehen 2008 rund 4 300, 2007 4 100 und 2006 3 500 E-Mails gegenüber. Die erhebliche Verringerung der 2009 eingegangenen Informationensuche ist weitgehend auf den durchschlagenden Erfolg des neuen interaktiven Leitfadens des Bürgerbeauftragten zurückzuführen, der auf seiner Website abrufbar ist. Damit konnten sich die Bürger die gewünschten Informationen selbst beschaffen, ohne ein Informationsgesuch einzureichen. Rund 1 600 der 1 850 E-Mails mit Informationensuchen waren Einzel-Anfragen, die alle persönlich von einem entsprechenden Mitarbeiter des Bürgerbeauftragten beantwortet wurden. Etwa 250 bezogen sich auf eine Massensendung, die in erster Linie die angeblichen Schwierigkeiten bei der Ausstrahlung katalanischer Fernsehkanäle in der Region Valencia betrafen.

### Weiterentwicklung der Website

Am 5. Januar 2009 stellte der Europäische Bürgerbeauftragte seine neue Website vor. Diese Website soll dem Besucher klare, prägnante und leicht verständliche Informationen darüber geben, was der Europäische Bürgerbeauftragte tun kann. Sie bietet einen Überblick über das, was der Bürgerbeauftragte bislang erreicht hat, und erklärt, wie eine Beschwerde eingereicht wird. Die Website wurde im Laufe des Jahres regelmäßig mit Entscheidungen, Zusammenfassungen von Fällen, Pressemitteilungen, Informationen zu aktuellen Veranstaltungen und Veröffentlichungen aktualisiert.

Von besonderem Interesse für die neue Website ist der interaktive Leitfaden des Bürgerbeauftragten, der Einzelpersonen dabei helfen soll, die am besten geeignete Stelle zu finden, an die sie

**2009 wandten sich über 26 000 Bürger über den interaktiven Leitfaden an den Bürgerbeauftragten und erhielten Rat von ihm.**

sich mit ihrer Beschwerde wenden können. Dieser Dienst hat sich für Bürger, Unternehmen und andere Organisationen in ganz Europa als besonders hilfreich erwiesen. 2009 wandten sich über 26 000 Bürger über den interaktiven Leitfaden an den Bürgerbeauftragten und erhielten Rat von ihm. Am häufigsten wurde der Rat erteilt, eine Beschwerde an

den Europäischen Bürgerbeauftragten zu richten, gefolgt von dem Rat, sich mit Europe Direct in Verbindung zu setzen; Des Weiteren wurden Informationen über die Rolle der Europäischen Kommission bei der Gewährleistung der Anwendung des EU-Rechts erteilt, sowie der Rat gegeben, einen nationalen oder regionalen Bürgerbeauftragten zu kontaktieren.

Vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2009 verzeichnete die Website des Bürgerbeauftragten rund 340 000 Besucher, die zusammen mehr als 4 Millionen Seiten aufriefen. Die meisten Zugriffe wurden aus Spanien verzeichnet, gefolgt von Italien, Deutschland, Frankreich und Belgien.

Damit die Website des Bürgerbeauftragten auch weiterhin eine der meistbesuchten Websites der EU bleibt, nahm das Büro des Bürgerbeauftragten im Jahr 2009 an der Arbeit des interinstitutionellen Internet-Redaktionsausschusses (CEiii) teil.



A large, white, stylized number '5' is positioned on the left side of the page, partially overlapping a white rectangular area. The background is a solid light beige color.

Ressourcen



**D**IESES Kapitel enthält einen Überblick über die Ressourcen, die der Einrichtung des Bürgerbeauftragten 2009 zur Verfügung gestellt wurden. Es umfasst auch eine Beschreibung der von den verschiedenen Abteilungen und Referaten des Büros geleisteten Arbeit sowie der Bemühungen zugunsten eines reibungslosen Informationsflusses zwischen den Mitarbeitern und zur Förderung von Möglichkeiten der beruflichen Weiterentwicklung. Der zweite Teil des Kapitels ist dem Haushaltsplan des Bürgerbeauftragten gewidmet.

## 5.1 Personal

Bei der ordnungsgemäßen Erfüllung seiner Aufgaben im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Beschwerden über Missstände in der Verwaltungstätigkeit in den 23 Vertragssprachen und der

**Auf regelmäßigen Personalversammlungen in Verbindung mit einer jährlichen Klausurtagung konnten alle Mitarbeiter über die Entwicklungen im Büro informiert werden und darüber nachdenken, wie ihre Arbeit zur Erreichung der Ziele der Einrichtung beitragen kann.**

Sensibilisierung für die Tätigkeit des Bürgerbeauftragten wird der Bürgerbeauftragte von hoch qualifizierten, mehrsprachigen Mitarbeitern unterstützt. Auf regelmäßigen Personalversammlungen in Verbindung mit einer jährlichen Klausurtagung konnten alle Mitarbeiter über die Entwicklungen im Büro informiert werden und darüber nachdenken, wie ihre Arbeit zur Erreichung der Ziele der Einrichtung beitragen kann.

### ■ Klausurtagungen der Belegschaft

Die Klausurtagungen für die Mitarbeiter des Europäischen Bürgerbeauftragten sind fester Bestandteil seiner strategischen Planung, denn sie dienen als Inspiration und als nützliche Orientierungshilfe bei der Politikgestaltung und der Erstellung des jährlichen Verwaltungsplans. Sie

**Klausurtagungen des Personals sind Teil eines jährlichen Veranstaltungszyklus, der Mitarbeitern und Praktikanten die Möglichkeit bietet, sich informell über Themen auszutauschen, die unmittelbar mit der Tätigkeit des Bürgerbeauftragten im Zusammenhang stehen. Die Klausurtagung 2009 fand vom 11. bis 13. Februar statt; im Mittelpunkt der Tagung stand das Thema „Zusammenarbeiten“. Die spezifischen Diskussionsthemen lauteten: Bearbeitung von Beschwerden, Dialog und Zusammenarbeit mit den Einrichtungen und Organen, der Gebrauch verständlicher Ausdrucksweise, sowie Unterrichtung, Einbindung und Wertschätzung der Mitarbeiter.**



sind Teil eines jährlichen Veranstaltungszyklus, der Mitarbeitern und Praktikanten die Möglichkeit bietet, sich über Themen auszutauschen, die unmittelbar mit der Tätigkeit des Bürgerbeauftragten im Zusammenhang stehen. Die Schlussfolgerungen der Klausurtagungen tragen zur Ausformulierung der strategischen Ziele des Bürgerbeauftragten bei, die ihrerseits wiederum als Orientierung für die Tätigkeiten der einzelnen Referate dienen.

Die Klausurtagung 2009 fand vom 11. bis 13. Februar statt; im Mittelpunkt der Tagung stand das Thema „Zusammenarbeiten“. Nach der Klausurtagung 2008, deren Schwerpunktthemen die Identität der Einrichtung und das Konzept guter Verwaltungspraxis waren, befasste man sich 2009 verstärkt mit der internen Arbeit des Büros. Im Rahmen der Vorbereitung der Klausurtagung wurden die Mitarbeiter gebeten, denselben Fragebogen zur Selbstbeurteilung auszufüllen, der auch schon für die Klausurtagung 2006 verwendet worden war. Damit sollte ein direkter Vergleich der Ergebnisse ermöglicht werden, um die zwischenzeitlich erzielten Fortschritte sowie die noch verbesserungsbedürftigen Bereiche zu ermitteln. Die Ergebnisse und die Auswertung des Fragebogens flossen in die Erstellung des endgültigen Programms für die Präsentationen und Diskussionsthemen für die Klausurtagung mit ein.

Wie auch in den Vorjahren wurde die dritte Klausurtagung vom Personal als eine sehr positive Erfahrung empfunden. Die nächste Klausurtagung ist für Februar 2010 geplant.

## ■ Personalversammlungen

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. Der Generalsekretär und die Abteilungs- und Referatsleiter spielen auf diesen Versammlungen ebenfalls eine aktive Rolle. Im Laufe des Berichtsjahres fanden am 10. Juli und am 11. Dezember Personalversammlungen statt, die ein nützliches Forum für Diskussionen und für den Meinungs austausch boten.



**Um seine eigenen Mitarbeiter über Entwicklungen in den anderen Organen und Einrichtungen der EU auf dem Laufenden zu halten, lädt der Bürgerbeauftragte externe Referenten ein, die wichtige Themen vorstellen. So reiste der Präsident des Gerichts, Herr Marc JAEGER, am 20. November 2009 nach Straßburg, wo er über das Thema „Der Grundsatz guter Verwaltungspraxis im Unionsrecht“ sprach. Er ist hier zusammen mit dem Bürgerbeauftragten abgebildet.**

Um seine eigenen Mitarbeiter über Entwicklungen in den anderen Organen und Einrichtungen der EU auf dem Laufenden zu halten, lädt der Bürgerbeauftragte auch externe Referenten ein, die wichtige Themen vorstellen. So reiste der Präsident des Gerichts, Herr Marc JAEGER, am 20. November 2009 nach Straßburg, wo er über das Thema „Der Grundsatz guter Verwaltungspraxis im Gemeinschaftsrecht“ sprach. Diese hervorragende Präsentation warf eine Reihe von Fragen und Anmerkungen zu einem Thema auf, das für die Tätigkeit des Bürgerbeauftragten von zentraler Bedeutung ist.

## Der Bürgerbeauftragte und seine Mitarbeiter

Es folgt ein Überblick über die Struktur des Büros des Bürgerbeauftragten zusammen mit einigen Hintergrundinformationen über den Bürgerbeauftragten und sein Verwaltungspersonal. Am Schluss des Abschnittes findet sich 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. Von 1993 bis August 2009 war er außerdem Professor für vergleichende Politik an der Fakultät für Politikwissenschaft und öffentliche Verwaltung der Universität Athen (2003 bis 2009 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 Politikwissenschaften 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* (USA). 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 der MacArthur-Stiftung eingerichtet wurde. Im Jahr 1997 wurde er 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* 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 und berät ihn. Diese Beratung umfasst die Beziehungen mit anderen EU-Organen und -Einrichtungen sowie Fragen in Verbindung mit der Fallarbeit des Bürgerbeauftragten. Das Sekretariat nimmt außerdem eine Reihe von Verwaltungsaufgaben wahr, einschließlich der Verwaltung der Termine des Bürgerbeauftragten und der Koordinierung der eingehenden und ausgehenden Korrespondenz, befasst sich mit protokollarischen Aspekten der Arbeit der Einrichtung und übernimmt allgemeine Sekretariatsaufgaben.

#### Generalsekretär

Der Generalsekretär ist für die strategische Planung in der Einrichtung und für die Leitung der allgemeinen Büroverwaltung zuständig. Er berät den Bürgerbeauftragten im Hinblick auf Struktur

**Der Generalsekretär ist für die strategische Planung in der Einrichtung und für die Leitung der allgemeinen Büroverwaltung zuständig.**

und Verwaltung des Büros, die Planung seiner Tätigkeiten und die Überwachung seiner Arbeit und Leistung. Der Generalsekretär berät den Bürgerbeauftragten vornehmlich mit Blick auf die Tätigkeit der Rechtsabteilung zur rechtlichen Strategie und unterstützt und berät ihn bei der Bearbeitung von Beschwerden und Untersuchungen. Und schließlich

koordiniert der Generalsekretär 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 Hauptrechtsberater 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 benannt. 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 der Aufsicht des Leiters der Abteilung und

Der Rechtsabteilung gehören vorwiegend Juristen an, die die an den Europäischen Bürgerbeauftragten gerichteten Beschwerden analysieren und unter der Aufsicht des Leiters der Abteilung und der Leiter der vier Rechtsreferate Untersuchungen durchführen.

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

Im Jahr 2009 gehörten der Rechtsabteilung insgesamt 25 Mitarbeiter an: der Leiter der Rechtsabteilung, vier Rechtsreferatsleiter, drei Hauptrechtsberater, 14 Juristen, zwei Rechts- und Sprach-

sachverständige und eine Assistentin des Leiters der Rechtsabteilung. Im Berichtsjahr betreute die Rechtsabteilung 21 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 tätig. Von 1982 bis 1984 führte er seine juristischen Studien auf dem Gebiet der Rechte des geistigen Eigentums an der Ludwig-Maximilian-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 Generaldirektion 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. ■

### — Rechtsreferatsleiter

Jeder Rechtsreferatsleiter betreut ein Team von Juristen und Praktikanten, um eine hochwertige Bearbeitung der Beschwerden zu gewährleisten. Sie unterstützen den Leiter der Rechtsabteilung, um sicherzustellen, dass die Abteilung präzise, zeitnah und einheitlich arbeitet. Dies umfasst auch die Förderung und Überwachung der Einhaltung interner Verfahren, Standards und Fristen. Die Leiter der Rechtsreferate haben aber auch ihren eigenen Aufgabenbereich, der mit dem der Juristen vergleichbar ist, welcher nachstehend beschrieben wird. Außerdem vertreten sie den Bürgerbeauftragten auf bestimmten öffentlichen Veranstaltungen. Sie unterstehen dem Leiter der Rechtsabteilung, mit dem sie regelmäßig zusammentreffen.

Derzeit gibt es vier Rechtsreferatsleiter. In alphabetischer Reihenfolge sind dies: Herr Peter BONNOR, er ist Däne und arbeitet seit 1998 im Büro des Bürgerbeauftragten, Herr Gerhard GRILL, deutscher Staatsangehöriger, der dem Büro des Bürgerbeauftragten 1999 beigetreten ist, Frau Marta HIRSCH-ZIEMBINSKA, Polin, die seit 2003 im Büro arbeitet, und Herr Fergal Ó REGAN aus Irland, der diese Tätigkeit seit 2006 ausübt.

### — 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 Untersuchungen aus eigener Initiative vor und führen diese durch, antworten auf Auskunftersuchen der Bürger, unterstützen den Bürgerbeauftragten in rechtlichen Angelegenheiten, beraten ihn zu Rechtsverfahren, Entwicklungen und Traditionen der Mitgliedstaaten, denen sie angehören, und stellen die Tätigkeit des Bürgerbeauftragten vor.

## Abteilung Verwaltung und Finanzen

Die Abteilung Verwaltung und Finanzen ist für alle Arbeiten im Büro des Bürgerbeauftragten verantwortlich, die nicht in unmittelbarem Zusammenhang mit der Prüfung der Beschwerden und

**Die Abteilung Verwaltung und Finanzen ist für alle Arbeiten im Büro des Bürgerbeauftragten verantwortlich, die nicht in unmittelbarem Zusammenhang mit der Prüfung der Beschwerden und der Durchführung von Untersuchungen stehen.**

der Durchführung von Untersuchungen stehen. Seit 1. Juli 2008 besteht sie aus vier Referaten, die nachstehend beschrieben werden, 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 2009 waren in der Abteilung Verwaltung und Finanzen insgesamt 34 Mitarbeiter tätig.

### João SANT'ANNA

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

### — Sekretariat für die Bearbeitung der Beschwerden

Das Sekretariat für die Bearbeitung der Beschwerden ist für die Registrierung, Verteilung und Weiterbearbeitung der an den Europäischen Bürgerbeauftragten gerichteten Beschwerden verantwortlich. 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 der eingehenden und ausgehenden Korrespondenz im Zusammenhang mit Beschwerden verantwortlich, gewährleistet, dass die Beschwerdedatensätze in der Datenbank 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 der Leiter des Sekretariats für die Bearbeitung der 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 Korrespondenz, 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 außerdem 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 eine doppelte Staatsangehörigkeit – die deutsche und die italienische – besitzt und seit 1998 im Büro des Bürgerbeauftragten tätig ist.

### — Referat Haushalt und Finanzen

Das Referat Haushalt und Finanzen ist dafür zuständig sicherzustellen, dass das Büro des Bürgerbeauftragten die geltenden Finanzvorschriften einhält, durch die ein wirtschaftlicher, effizienter Einsatz und ein angemessener Schutz der verfügbaren Haushaltsmittel gewährleistet wird. Dieses Referat ist außerdem dafür verantwortlich, geeignete interne Kontrollmaßnahmen einzurichten und umzusetzen, die zur Erreichung dieser Ziele erforderlich sind. Diese Verantwortlichkeiten ergeben sich aus der Tatsache, dass der Europäische Bürgerbeauftragte über einen unabhängigen Haushaltsplan verfügt. Finanzbeauftragte erstellen unter der Leitung eines bevollmächtigten Anweisungsbefugten den Haushaltsplan und sind für dessen Ausführung verantwortlich. Dieses Referat wird von Herrn Loïc JULIEN geleitet; er ist Franzose und nahm seine Tätigkeit für den Bürgerbeauftragten im Jahr 2005 auf.

### — Referat Kommunikation

Das Referat Kommunikation ist für die Erstellung der Veröffentlichungen und Werbematerialien des Bürgerbeauftragten, die Pflege und Weiterentwicklung seiner Website und für die Schaffung einer visuellen Identität für die Einrichtung verantwortlich. Dieses Referat koordiniert außerdem das Europäische Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten und allgemein die Beziehungen zu den Vereinigungen der Bürgerbeauftragten in Europa und darüber hinaus. Dieses Referat wird von Herrn Ben HAGARD geleitet, einem britischen Staatsangehörigen, der seit 1998 im Büro des Bürgerbeauftragten tätig ist.

### — Referat Medien, Unternehmen und Zivilgesellschaft

Das Referat Medien, Unternehmen und Zivilgesellschaft ist dafür zuständig, den Bürgerbeauftragten dabei zu unterstützen, Kontakt zu Einzelpersonen und Organisationen herzustellen, die seine Dienste benötigen könnten. Es hilft dabei, die Tätigkeit des Bürgerbeauftragten in der Europäischen Union besser in das Bewusstsein zu rücken. Das Referat unterhält und fördert die Beziehungen zu den Medien, organisiert die Informationsbesuche und Veranstaltungen des Bürgerbeauftragten und fungiert als Kontaktstelle mit anderen EU-Organisationen im Rahmen von PR-Initiativen. Die Mitglieder dieses Referats sind aber auch dafür zuständig, die Veröffentlichungen und Reden des Bürgerbeauftragten zu schreiben. Das Referat steht unter der Leitung von Frau Rosita AGNEW; sie ist Irin und nahm 2001 ihre Tätigkeit für den Bürgerbeauftragten auf.

### — Personalausschuss

Der Personalausschuss des Bürgerbeauftragten vertritt die Interessen des Personals und fördert einen ständigen Dialog zwischen der Einrichtung und dem Personal. Der Personalausschuss hat einen wesentlichen Beitrag zum reibungslosen Ablauf dieser Dienststelle geleistet, denn er hat sowohl einen Kanal für das Personal bereitgestellt, über den es seine Meinungen zum Ausdruck bringen kann, als auch der Verwaltung Schwierigkeiten bei der Auslegung und Anwendung wichtiger Regelungen zur Kenntnis gebracht. Der Personalausschuss unterbreitet Vorschläge bezüglich der Organisation und Arbeitsweise der Dienststelle sowie der Verbesserung der Lebens- und Arbeitsbedingungen der Mitarbeiter. In diesem Zusammenhang spielt der Personalausschuss auch bei den jährlichen Klausurtagungen seit 2006 eine wichtige Rolle.

Derzeit gehören dem Ausschuss drei gewählte Mitglieder an, und zwar der Vorsitzende, Herr Daniel KOBLENZ, Frau Elodie BELFY und Herr Christopher MILNES.

### — Datenschutzbeauftragter

Jedes EU-Organ verfügt über einen Datenschutzbeauftragten (DSB), der mit dem Europäischen Datenschutzbeauftragten zusammenarbeitet und dafür Sorge trägt, dass die Rechte und Freiheiten von betroffenen Personen nicht durch Datenverarbeitungsprozesse beeinträchtigt werden. Der DSB sorgt außerdem dafür, dass die für die Datenverarbeitung verantwortlichen Personen und die

Betroffenen über ihre Rechte und Pflichten nach Maßgabe der Verordnung Nr. 45/2001<sup>1</sup> informiert werden. Seit März 2006 übt Herr Loïc JULIEN das Amt des Datenschutzbeauftragten im Büro des Europäischen Bürgerbeauftragten aus.

## 5.2 Haushaltsplan

### ■ Der Haushaltsplan 2009

Seit 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 umfasst Ausgaben im Zusammenhang mit der Durchführung der allgemeinen Aufgaben der Einrichtung.

Die in den Haushaltsplan für 2009 eingestellten Mittel beliefen sich auf 8 906 880 EUR.

### ■ Interinstitutionelle Zusammenarbeit

Um die bestmögliche Nutzung der Ressourcen zu gewährleisten und eine unnötige Doppelbesetzung von Personal zu vermeiden, arbeitet der Bürgerbeauftragte nach Möglichkeit mit anderen

**Um die bestmögliche Nutzung der Ressourcen zu gewährleisten und eine unnötige Doppelbesetzung von Personal zu vermeiden, arbeitet der Bürgerbeauftragte nach Möglichkeit mit anderen EU-Organen zusammen.**

EU-Organen zusammen. Die auf diese Art und Weise erbrachten Dienstleistungen werden dem Europäischen Bürgerbeauftragten natürlich in Rechnung gestellt, doch waren dank dieser Zusammenarbeit erhebliche Einsparungen im EU Haushaltsplan sowie Rationalisierungseffekte möglich. Der Bürgerbeauftragte arbeitet insbesondere zusammen mit:

- (i) dem Europäischen Parlament im Hinblick auf interne Rechnungsprüfung und Rechnungslegung sowie auf technische Dienstleistungen einschließlich Gebäude, Informationstechnologie, Kommunikation, medizinische Dienste, Aus- und Weiterbildung sowie Übersetzungs- und Dolmetschleistungen;
- (ii) dem Amt für Veröffentlichungen der Europäischen Union zu verschiedenen Aspekten von Veröffentlichungen;
- (iii) dem Übersetzungszentrum für die Einrichtungen der Europäischen Union, das viele der Übersetzungen bereitstellt, die der Bürgerbeauftragte für seine Arbeit für die Bürger benötigt.

### ■ Haushaltskontrolle

Im Hinblick auf eine effiziente Ressourcenbewirtschaftung führt der interne Prüfer des Bürgerbeauftragten, Herr Robert GALVIN, regelmäßig Prüfungen der internen Kontrollsysteme der Einrichtung und der Finanztransaktionen des Büros durch.

Ebenso wie andere Organe und Einrichtungen der EU wird auch die Einrichtung des Bürgerbeauftragten vom Europäischen Rechnungshof geprüft.

1. 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.

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

---

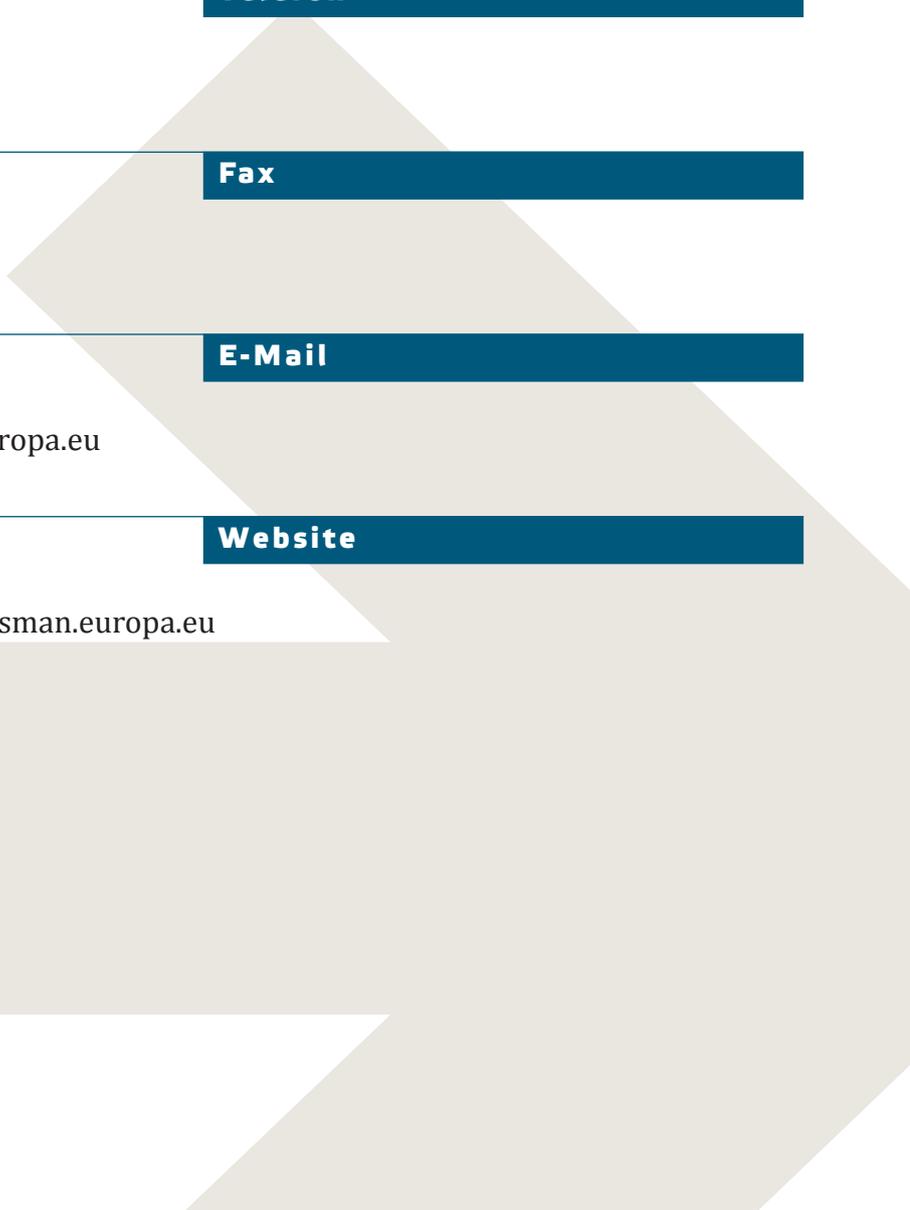
### E-Mail

eo@ombudsman.europa.eu

---

### Website

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







Der Europäische Bürgerbeauftragte  
untersucht Beschwerden über Missstände  
in der Verwaltungstätigkeit der Organe,  
Einrichtungen oder sonstigen Stellen  
der Europäischen Union.

→→→ <http://www.ombudsman.europa.eu>

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

