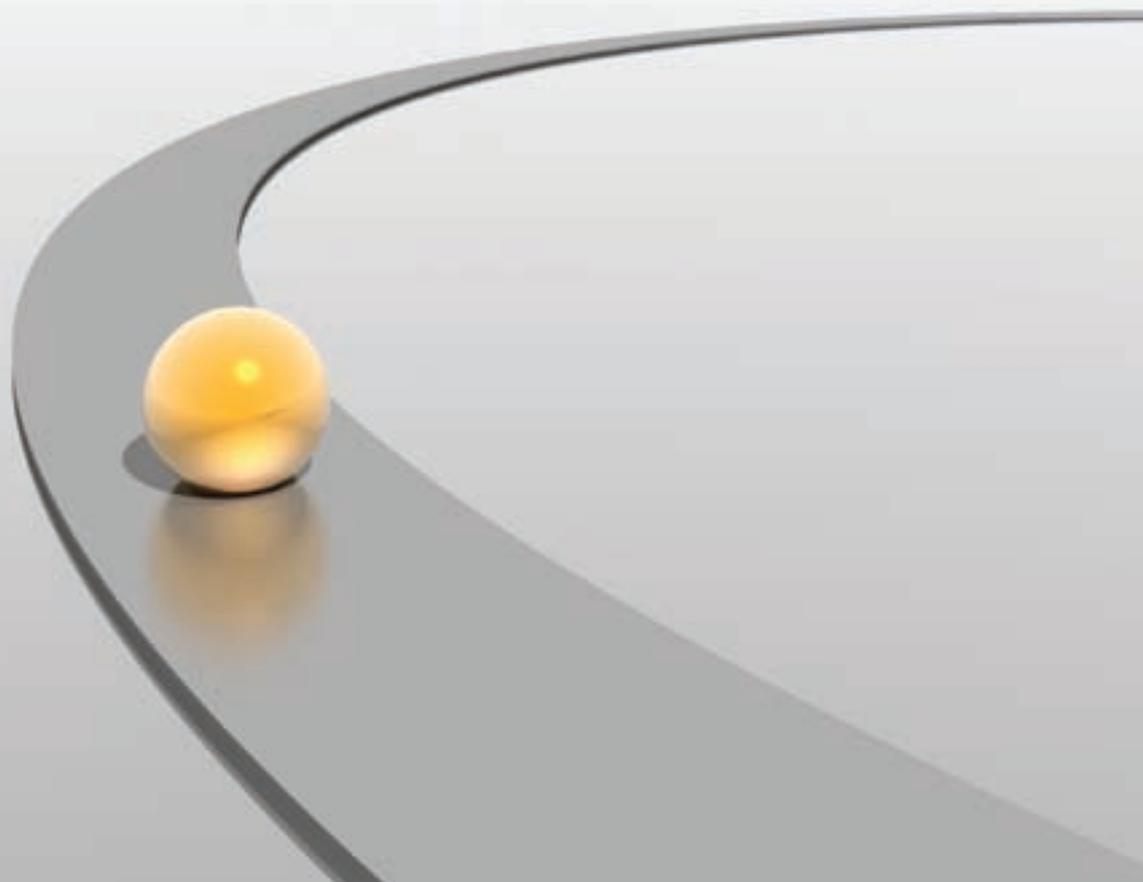


# DER EUROPÄISCHE BÜRGERBEAUFTRAGTE



J A H R E S B E R I C H T 2 0 0 7

ZUSAMMENFASSUNG UND STATISTIKEN







# DER EUROPÄISCHE BÜRGERBEAUFTRAGTE

J A H R E S B E R I C H T 2 0 0 7

ZUSAMMENFASSUNG UND STATISTIKEN

© Europäische Gemeinschaften, 2008

Wiedergabe zu Bildungszwecken und nichtkommerziellen Zwecken mit Quellenangabe gestattet.

ISBN 978-92-9212-129-7  
DOI 10.2869/24281

Deckblattfoto: © iStockphoto.com/Silence

Der vollständige Text des Berichts ist im Internet unter folgender Adresse veröffentlicht:  
<http://www.ombudsman.europa.eu>

*Printed in Italy*

GEDRUCKT AUF CHLORFREI GEBLEICHTEM PAPIER



## EINLEITUNG

2007 war für das Recht der europäischen Bürger auf eine gute Verwaltung ein wichtiges Jahr. Am 12. Dezember wurde die Charta der Grundrechte der Europäischen Union, die ursprünglich im Dezember 2000 verkündet worden war, von den Präsidenten der drei wichtigsten Organe der Union – Parlament, Kommission und Rat – unterzeichnet und erneut proklamiert. Die im Vertrag von Lissabon enthaltene Verpflichtung zur Annahme einer rechtsverbindlichen Charta spiegelt ein wachsendes Bewusstsein wider, dass die Bürger in den Mittelpunkt der Anliegen Europas gestellt werden sollten. Aus Sicht des Bürgerbeauftragten ist die Charta bahnbrechend, weil darin erstmals das Recht auf eine gute Verwaltung als ein Grundrecht der Unionsbürgerschaft anerkannt wird (Artikel 41).



### *Gute Verwaltungspraxis*

Seit ich am 1. April 2003 mein Amt antrat, genießt die Förderung einer guten Verwaltungspraxis für den Europäischen Bürgerbeauftragten absolute Priorität. Immer wieder erinnere ich die Organe und Einrichtungen der EU daran, dass eine gute Verwaltungspraxis von den Bediensteten mehr erfordert als lediglich die Vermeidung rechtswidrigen Verhaltens. Die Bediensteten müssen dienstleistungsorientiert arbeiten und dafür Sorge tragen, dass Angehörige der Allgemeinheit ordnungsgemäß behandelt werden und ihre Rechte in vollem Umfang wahrnehmen können.

Diese Botschaft scheint konkrete Ergebnisse herbeizuführen. Ich freue mich, berichten zu können, dass die Organe und Einrichtungen der EU im Jahr 2007 große Anstrengungen unternommen haben, um Beschwerden abzuheben, Ungerechtigkeiten zu beheben und Fehler zu berichtigen. Im Laufe des Jahres verzeichneten wir eine Verdoppelung der Zahl der Beschwerdefälle, die durch die betreffende Einrichtung selbst beigelegt wurden. So wurden 35 % unserer Untersuchungen – so viele wie nie zuvor – abgeschlossen, nachdem sich die jeweilige Einrichtung bereit erklärte, die Angelegenheit beizulegen. Die Bedeutung dieses Erfolges für die Beschwerdeführer und für die Bürger im Allgemeinen sollten wir nicht unterschätzen. Ich bin fest davon überzeugt, dass wir auf dem Weg zu einer echten Dienstleistungskultur gegenwärtig erhebliche Fortschritte machen.

Die sieben Paradefälle, die in dem vorliegenden Bericht herausgehoben werden, zeugen von diesem Einstellungswandel. Nicht weniger als vier davon betreffen die Europäische Kommission, die rasch und konstruktiv handelte, um einer Reihe von Beschwerden abzuheben. Besondere Erwähnung verdient auch die Europäische Agentur für Flugsicherheit (EASA), die bereits im zweiten Jahr in Folge einen Paradedfall hervorgebracht hat, womit sie ihre Bereitschaft zur konstruktiven Zusammenarbeit mit dem Bürgerbeauftragten im Hinblick auf die Behebung von Problemen unter Beweis stellte. Der Rat entschuldigte sich bei einem Beschwerdeführer, nachdem ich ihn auf eine Sprachenfrage aufmerksam gemacht hatte, und bekräftigte seine Entschlossenheit, ähnliche Probleme in Zukunft zu vermeiden. Und schließlich erging von der Europäischen Zentralbank eine überaus hilfreiche Antwort an eine betroffene Bürgerin, in der die EZB betonte, dass sie der Klärung der von der Beschwerdeführerin aufgeworfenen Fragen großes Gewicht beimesse, und sie dazu aufforderte, alle eventuellen weiteren Fragen an ihre Sachverständigen zu richten. Indem ich diese Fälle hervorhebe, möchte ich Modelle guter Verwaltungspraxis vorstellen, die allen Organen und Einrichtungen der EU als Anregung und als Maßstab für ihre eigene Praxis dienen sollen. Im



Jahr 2008 werde ich mich weiterhin darum bemühen, eine umfassende Dienstleistungskultur zu fördern, die den Erwartungen der Bürger gerecht wird.

Einige der Ergebnisse, die wir für Bürger erwirkt haben und die in diesem Bericht dokumentiert werden, wurden ohne förmlichen Schriftwechsel mit der betreffenden Einrichtung erzielt. Wir sind inzwischen so weit gekommen, dass es uns unsere Beziehungen mit den Einrichtungen gestatten, immer mehr Fälle rasch zu lösen, ohne dass eine langwierige Untersuchung vonnöten ist. Ich habe inzwischen begonnen, in größerem Umfang informelle Verfahren anzuwenden, um Probleme auf flexible Art zu lösen, und werde diesen Ansatz auch im Jahr 2008 weiter entwickeln. Für mich markiert dies einen Wendepunkt für unsere Institution, die belegt, welch großen Respekt der Bürgerbeauftragte heute genießt und wie sehr die Organe und Einrichtungen gewillt sind, den Bürgern zu helfen.

Probleme gibt es freilich nach wie vor. Im Jahr 2007 wurden wieder einmal 15 % der Fälle mit einer kritischen Anmerkung abgeschlossen, da die betreffende Einrichtung es versäumt hatte, den Dienstleistungsstandards, auf die die Bürger Anspruch haben, gerecht zu werden. Einige Beispiele für solche Fälle sind in diesem Bericht enthalten. Sie reichen von der Weigerung einer Einrichtung, ihre Einstellungsverfahren zu ändern, hauptsächlich weil dies für ihre eigene Verwaltung bequemer war, bis zu der ungebührlichen Verzögerung eines Vertragsverletzungsverfahrens durch eine andere Einrichtung, wofür diese keine besonderen Gründe vorbrachte. Zu diesen kritischen Anmerkungen werden wir 2008 erneut einen Folgebericht vorlegen, um sicherzustellen, dass die betreffenden Organe und Einrichtungen daraus Lehren ziehen. Ebenso gedenke ich, auszuloten, wie die Entscheidungen des Bürgerbeauftragten verständlicher formuliert werden können, damit sie sowohl den Bürgern als auch den Beamten eine noch wirksamere Anleitung im Hinblick darauf geben können, was gute Verwaltungspraxis ist.

Zweifellos muss zur Förderung der Grundsätze einer guten Verwaltungspraxis innerhalb der Organe und Einrichtungen der EU noch einiges an Arbeit geleistet werden. Um diesbezüglich hilfreiche Strategien entwickeln zu können, berief ich im November 2007 einen Workshop in Brüssel ein, bei dem es zu einem lebhaften Meinungs austausch darüber kam, wie der Europäische Bürgerbeauftragte zur Verwirklichung des Rechts auf gute Verwaltung beitragen kann. Aus diesen Diskussionen gingen viele anregende und innovative Ideen für die kommenden Jahre hervor. Ich freue mich bereits darauf, diese zum Wohle der Bürger in ganz Europa in die Praxis umzusetzen.

### *Eine bessere Kommunikation*

Ich schloss meine Einleitung zum Jahresbericht 2006 mit dem Hinweis auf das zweifache Ziel, das ich mir für das bevorstehende Jahr gesetzt hatte, nämlich mit den Organen an der Förderung einer guten Verwaltung zu arbeiten und meine Öffentlichkeitsarbeit so auszurichten, dass alle, die gegebenenfalls Dienste des Europäischen Bürgerbeauftragten in Anspruch nehmen müssen, gut informiert sind, wie sie dies tun können.

In Bezug auf das letztgenannte Ziel beinhaltete das Jahr 2007 einen Meilenstein: Endlich haben wir bei der Quote der zulässigen Beschwerden die Wende geschafft. Dank einer ehrgeizigen und gezielt ausgerichteten Informationskampagne erhöhte sich die Zahl der zulässigen Beschwerden sowohl absolut als auch relativ gesehen im Vergleich zu 2006. Infolgedessen wurden im Laufe des Jahres 17 % mehr neue Untersuchungen aufgrund von eingegangenen Beschwerden eingeleitet. Zugleich wurde infolge unserer Bemühungen um eine verbesserte Information der Bürger über die Handlungsmöglichkeiten und -grenzen des Europäischen Bürgerbeauftragten mehr Bürgern als je zuvor geholfen, geeignete Rechtsmittel auf nationaler, regionaler und lokaler Ebene zu finden.

Eine wichtige Entwicklung in dieser Hinsicht war 2007 die Verabschiedung der Erklärung des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten. Diese Erklärung zielt darauf ab, die EU-Dimension der Arbeit der Bürgerbeauftragten bekannter zu machen. Außerdem soll sie über die Dienstleistungen aufklären, die die Mitglieder des Netzes den Menschen gegenüber erbringen,



die sich über Angelegenheiten, die in den Anwendungsbereich von EU-Recht fallen, beschweren. Die Erklärung ist auf der Website des Europäischen Bürgerbeauftragten in allen EU-Amtssprachen abrufbar und wird in Kapitel 5 des vorliegenden Berichts in voller Länge wiedergegeben. Die Mitglieder des Netzes werden sich aktiv darum bemühen, die Erklärung allgemein bekannt zu machen, um somit dafür Sorge zu tragen, dass die Bürger wissen, welche Stelle am besten geeignet ist, ihre EU-rechtsbezogenen Beschwerden zu behandeln.

Eine weitere wichtige Initiative in diesem Bereich dürfte im Jahr 2008 Früchte tragen. Im Laufe des vergangenen Jahres war mein Büro damit befasst, einen interaktiven Leitfaden zu entwickeln, der im kommenden Jahr als Teil der neuen Website des Bürgerbeauftragten veröffentlicht wird. Diese wesentliche Funktion wird den Bürgern helfen, den geeignetsten Rechtsweg für ihre Beschwerde zu ermitteln. Der Leitfaden dürfte einen größeren Teil der Beschwerdeführer in die Lage versetzen, sich unmittelbar an die Stelle zu wenden, die am besten dafür gerüstet ist, ihre Beschwerde zu behandeln. Der Erfolg des Leitfadens wird sich hoffentlich in einem weiteren Rückgang der Zahl der unzulässigen Beschwerden niederschlagen, die bei meinem Büro eingehen.

Gleich von vornherein den geeignetsten Rechtsweg zu ermitteln, ist aus vielen Gründen wichtig. Zum einen erspart es den betreffenden Bürgern die Frustration, die sie erleben, wenn sie erfahren, dass die Stelle, an die sie sich gewandt haben, ihnen nicht helfen kann. Ebenso bewirkt dies, dass Beschwerden umgehend und wirksamer abgeholfen werden kann, sodass sichergestellt wird, dass die Bürger in den vollen Genuss ihrer durch die EU-Gesetzgebung verbrieften Rechte gelangen. Eine letzte wichtige Überlegung ist, dass eine Verringerung des Anteils der unzulässigen Beschwerden, die bei meinem Büro eingehen, meine Institution besser in die Lage versetzen wird, ihre Kernaufgabe zu erfüllen – nämlich Bürgern zu helfen, die mit der Art und Weise, wie sie von den Organen und Einrichtungen der EU behandelt wurden, unzufrieden sind. Die Ergebnisse, die mein Büro für solche Bürger erreichen kann, sind zweifellos der Aspekt meiner Arbeit, der mir am meisten Genugtuung verschafft. Viele Beispiele für solche Erfolge im Jahr 2007 werden in diesem Bericht herausgehoben. Ich freue mich darauf, diese Arbeit für die Bürger Europas im vor uns liegenden Jahr fortführen zu können.

Wie ich bereits oft erklärt habe, ist der Jahresbericht die wichtigste Veröffentlichung des Europäischen Bürgerbeauftragten. Er gestattet ihm, seine Arbeit dem Europäischen Parlament, dem er Rechenschaft ablegt, ausführlich darzulegen. Er dient den Organen und Einrichtungen der EU als Ressource, die ihnen helfen kann, ihre Verwaltungstätigkeit zu verbessern. Er macht die Arbeit des Bürgerbeauftragten einem weiten Kreis von Menschen zugänglich, die seine Tätigkeiten verfolgen wollen, so unter anderem der breiten Öffentlichkeit, den Medien, Wissenschaftlern, öffentlich Bediensteten und Kollegen, die in Bürgerbeauftragtenbüros in der ganzen Welt tätig sind. In den jüngsten Jahren wurden an dem Bericht Veränderungen vorgenommen, um ihn benutzerfreundlicher zu gestalten. Weitere Verbesserungen stellen ein weiteres neues Merkmal des vorliegenden Berichts dar. Sie treten insbesondere in den Kapiteln 5 und 6 zutage, in denen wir nunmehr einen Überblick über und eine Analyse von Tätigkeiten unterbreiten, anstatt wie bisher eine detaillierte Liste von Veranstaltungen und Sitzungen. Wir hoffen, dass dies die Lektüre interessanter gestaltet und den Mehrwert dieser wichtigen Initiativen getreu widerspiegelt. Wir freuen uns auf Ihre Rückmeldungen.

Straßburg, den 15. Februar 2008

P. Nikiforos DIAMANDOUROS





## ZUSAMMENFASSUNG

Der dreizehnte Jahresbericht des Europäischen Bürgerbeauftragten an das Europäische Parlament gibt einen Überblick über die Tätigkeit des Bürgerbeauftragten im Jahr 2007. Es ist der fünfte Jahresbericht von P. Nikiforos DIAMANDOUROS, der sein Amt als Europäischer Bürgerbeauftragter am 1. April 2003 antrat.

### GLIEDERUNG DES BERICHTS

Der Bericht umfasst sechs Kapitel und vier Anhänge. Er beginnt mit einer persönlichen Einleitung des Bürgerbeauftragten, in der er ein Schlaglicht auf die wichtigsten Entwicklungen des vergangenen Jahres wirft und einen Ausblick auf das bevorstehende Jahr gibt. Hierauf folgt die vorliegende Zusammenfassung, die das Kapitel 1 bildet.

In Kapitel 2 wird die Vorgehensweise des Bürgerbeauftragten bei der Bearbeitung von Beschwerden und bei der Durchführung von Untersuchungen erläutert. Es enthält einen Überblick über die im Laufe des Jahres bearbeiteten Beschwerden. Außerdem werden die Ergebnisse der nach einer Untersuchung abgeschlossenen Fälle thematisch analysiert. Die Analyse berücksichtigt die wichtigsten rechtlichen und sachlichen Ergebnisse aus den Entscheidungen des Bürgerbeauftragten im Jahr 2007.

Kapitel 3 enthält Zusammenfassungen ausgewählter Entscheidungen des Bürgerbeauftragten aus dem Jahr 2007; sie veranschaulichen das breite Spektrum der Themen und Einrichtungen, um die es in Beschwerden und Untersuchungen aus eigener Initiative ging. Die Zusammenfassungen sind zunächst nach der Art der Feststellung oder des Ergebnisses gegliedert, und dann nach dem betreffenden Organ oder der betreffenden Einrichtung. Das Kapitel schließt mit einer Zusammenfassung einer Entscheidung nach einer Untersuchung aus eigener Initiative und einem Beispiel für eine Anfrage, die von einem nationalen Bürgerbeauftragten eingereicht wurde.

Kapitel 4 befasst sich mit den Beziehungen zu anderen Organen und Einrichtungen der Europäischen Union. Dabei wird zunächst auf die Bedeutung der konstruktiven Arbeitsbeziehungen des Bürgerbeauftragten zu diesen Organen und Einrichtungen eingegangen; danach werden die verschiedenen Treffen und Veranstaltungen des Jahres 2007 aufgeführt.

Kapitel 5 behandelt die Beziehungen des Europäischen Bürgerbeauftragten zu den nationalen, regionalen und lokalen Bürgerbeauftragten in Europa und in anderen Ländern. Hier werden die Aktivitäten des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten eingehend beschrieben. Außerdem wird über die Teilnahme des Bürgerbeauftragten an einschlägigen Seminaren, Konferenzen und Treffen berichtet.

Kapitel 6 vermittelt einen Überblick über die Öffentlichkeitsarbeit des Bürgerbeauftragten und ist in sechs Abschnitte untergliedert: Höhepunkte des Jahres, Informationsbesuche des Bürgerbeauftragten, Konferenzen und Tagungen unter Beteiligung des Bürgerbeauftragten und seiner Mitarbeiter, Pressearbeit, Veröffentlichungen und Online-Kommunikation.

Anhang A enthält Statistiken zur Tätigkeit des Europäischen Bürgerbeauftragten im Jahr 2007. Den Anhängen B und C sind Einzelheiten zum Haushaltsplan des Bürgerbeauftragten bzw. zum Personal zu entnehmen. Anhang D ist ein Verzeichnis der in Kapitel 3 dargelegten Entscheidungen, untergliedert nach Fallnummer, Sachgebiet und Art der mutmaßlichen Missstände. Außerdem werden darin die Paradefälle und alle Beschwerdesachen aufgeführt, die 2007 mit einer kritischen Anmerkung abgeschlossen worden sind.



## ÜBERBLICK

### Das Mandat 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 gemeinschaftlichen Organe und Einrichtungen – mit Ausnahme des Gerichtshofs und des Gerichts erster Instanz in Ausübung ihrer Rechtsprechungsbefugnisse. Ein „Missstand in der Verwaltungstätigkeit“ wurde vom Bürgerbeauftragten mit Zustimmung des Europäischen Parlaments so definiert, dass darunter auch die mangelnde Achtung der Menschenrechte, der Rechtsstaatlichkeit und der Grundsätze guter Verwaltungspraxis fällt.

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

### Beschwerden und Untersuchungen im Jahr 2007

2007 gingen beim Bürgerbeauftragten 3 211 neue Beschwerden ein, verglichen mit 3 830 im Jahr 2006. Andererseits nahm die Zahl der zulässigen Beschwerden sowohl in absoluten Zahlen als auch relativ gesehen zu, und zwar von 449 (12 % der Gesamtzahl) im Jahr 2006 auf 518 (16 %) im Jahr 2007. Infolgedessen wurden im Laufe des Jahres 17 % mehr neue Untersuchungen aufgrund von eingegangenen Beschwerden eingeleitet.

Insgesamt 58 % aller im Jahr 2007 beim Bürgerbeauftragten eingegangenen Beschwerden wurden auf elektronischem Wege übermittelt, entweder per E-Mail oder mit dem Beschwerdeformular auf der Website des Bürgerbeauftragten. 3 056 Beschwerden kamen direkt von Einzelpersonen und 155 von Vereinigungen oder Unternehmen.

In nahezu 70 % der Fälle konnte der Bürgerbeauftragte dem Beschwerdeführer helfen, indem er eine Untersuchung des Falles einleitete, diesen an die zuständige Stelle weiterleitete oder ihm mitteilte, wohin sich der Beschwerdeführer wenden sollte, um sein Problem einer raschen und effektiven Lösung zuzuführen.

Im Laufe des Jahres wurden insgesamt 303 neue Untersuchungen aufgrund von Beschwerden eingeleitet. Darüber hinaus nahm der Bürgerbeauftragte 6 Untersuchungen aus eigener Initiative auf. Insgesamt befasste sich der Europäische Bürgerbeauftragte 2007 mit 641 Untersuchungen, darunter 332, die aus dem Jahr 2006 übernommen wurden.

Wie in den Vorjahren betrafen die meisten Untersuchungen die Europäische Kommission (413 bzw. 64 % aller Untersuchungen). Angesichts dessen, dass die Kommission das Gemeinschaftsorgan ist, das mehr als alle anderen Entscheidungen mit unmittelbaren Konsequenzen für die Bürger trifft, ist es normal, dass sich die Mehrzahl der Bürgerbeschwerden auf sie bezieht. 87 Untersuchungen (14 % der Gesamtzahl) betrafen das Europäische Amt für Personalauswahl (EPSO), 59 (9 %) das Europäische Parlament, 22 (3 %) das Europäische Betrugsbekämpfungsamt und 8 (1 %) den Rat der Europäischen Union.

Die meisten Vorwürfe wegen angeblicher Missstände in der Verwaltungstätigkeit bezogen sich auf mangelnde Transparenz einschließlich Informationsverweigerung (in 28 % aller Fälle), ungerechte Behandlung oder Machtmissbrauch (18 %), unbefriedigende Verfahren (13 %), vermeidbare Verzögerungen (9 %), Diskriminierungen (8 %), Nachlässigkeit (8 %), Rechtsfehler (4 %) und Pflichtversäumnisse, d. h. Versäumnisse der Europäischen Kommission, ihrer Rolle als „Hüterin der Verträge“ gegenüber den Mitgliedstaaten nachzukommen (3 %).

Über das Haupt-E-Mail-Konto des Bürgerbeauftragten wurden 2007 insgesamt 7 273 E-Mails mit Informationsersuchen beantwortet. Davon waren 3 127 Massensendungen von Bürgern und



betrafen Beschwerden, die bereits beim Europäischen Bürgerbeauftragten eingegangen waren. Bei 4 146 E-Mails handelte es sich dagegen um Einzel-Informationersuchen.

Insgesamt bearbeitete der Bürgerbeauftragte somit im Laufe des Berichtsjahres 10 484 Beschwerden und Informationersuchen von Bürgern.

### **Untersuchungsergebnisse des Bürgerbeauftragten**

2007 hat der Bürgerbeauftragte 348 Untersuchungen abgeschlossen. Dies entspricht einem Zuwachs von 40 % gegenüber 2006. Von diesen Untersuchungen erfolgten 341 aufgrund von Beschwerden und 7 aus eigener Initiative. Es folgt eine Übersicht über die Ergebnisse.

#### ***Kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit***

2007 wurden 95 Fälle abgeschlossen, in denen kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit festgestellt wurde. Für den Beschwerdeführer ist das nicht unbedingt ein negatives Ergebnis, da ihm das betreffende Organ oder die betreffende Einrichtung zumindest ausführlich erläutert, was es/sie getan hat; außerdem erfährt er, wie der Bürgerbeauftragte den Fall auffasst. In den folgenden Fallbeispielen wurde kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit festgestellt:

- Beim Bürgerbeauftragten ging eine Beschwerde ein, in der angeführt wurde, die Europäische Kommission habe es zu Unrecht versäumt, ein Verfahren gegen Irland wegen einer möglichen Verletzung der EU-Habitat-Richtlinie einzuleiten. Ebenso legte der Beschwerdeführer Beschwerde gegen die Entscheidung der Kommission ein, keine weiteren Schritte im Hinblick auf die Auseinandersetzungen bezüglich der möglichen Verletzung der Abfallrichtlinie zu unternehmen. Der Bürgerbeauftragte gelangte zu dem Schluss, dass die Kommission ihre strategische Aufgabe in Bezug auf die Umsetzung dieser Richtlinien auf plausible Weise erläutert habe. Ebenso stellte er fest, dass die Kommission dem Beschwerdeführer in diesem Fall relevante und nützliche Beratung geleistet habe. (3660/2004/PB)
- Eine Beschwerdeführerin, die sich an den Bürgerbeauftragten wandte, warf der Europäischen Arzneimittel-Agentur (EMA) unter anderem mangelnde Transparenz und unangemessene Verzögerungen bei der Beantwortung von Bedenken vor, die sie gegenüber der Agentur in Bezug auf die Sicherheit eines Antidepressivums und die mit diesem verbundene Selbstmordgefahr vorgebracht hatte. Der Ehemann der Beschwerdeführerin hatte sich während der Behandlung mit dem Präparat das Leben genommen, und die Beschwerdeführerin hatte daraufhin zahlreiche Fragen und Informationersuchen an die Agentur gerichtet. Im Verlauf der Untersuchung entschuldigte sich die Agentur gegenüber der Beschwerdeführerin dafür, dass sie auf einige der von ihr gestellten Fragen nicht reagiert und eine Antwort unterbreitet hatte. Die Beschwerdeführerin zeigte sich zwar nach wie vor unzufrieden, doch vertrat der Bürgerbeauftragte die Auffassung, dass die Agentur durch ihr Verhalten die vorgetragenen Bedenken zerstreut habe und somit kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit mehr vorliege. (2370/2005/OV)
- Die Nichtregierungsorganisation Greenpeace reichte beim Bürgerbeauftragten eine Beschwerde ein, in der sie der Kommission vorwarf, unrichtige, irreführende und diffamierende Äußerungen über eine Studie der Organisation zur Frage des „Personalkarussells“ zwischen der Kommission und Lobbyisten der chemischen Industrie gemacht zu haben. Die Untersuchung des Bürgerbeauftragten erhärtete diesen Vorwurf nicht. Zwar konnte der Bürgerbeauftragte keinen Verwaltungsmissstand ermitteln, doch unterstrich er die Bedeutung der Transparenz in Bezug auf die Aktivitäten von Lobbyisten während der EU-Gesetzgebungsverfahren. (2740/2006/TN)

Selbst wenn der Bürgerbeauftragte keinen Missstand in der Verwaltungstätigkeit feststellt, kann er Organe oder Einrichtungen auf Möglichkeiten für künftige Qualitätsverbesserungen in ihrer Verwaltung hinweisen. Er macht dann eine weitere Anmerkung, wie zum Beispiel in dem folgenden Fall:

- Eine polnische, im Umweltschutz engagierte Nichtregierungsorganisation warf der Europäischen Investitionsbank (EIB) vor, im Widerspruch zu ihrer eigenen „Umwelterklärung“ gehandelt zu

haben, als sie sich an der Finanzierung eines Straßenerneuerungsvorhabens in Polen beteiligte. Der Bürgerbeauftragte stellte keinen Missstand in der Verwaltungstätigkeit fest. Da jedoch die Beschwerdeführerin eine Parallelbeschwerde beim polnischen Bürgerbeauftragten eingereicht hatte, forderte der Europäische Bürgerbeauftragte die EIB dazu auf, die Einrichtung von Kommunikationskanälen zu einschlägigen nationalen und regionalen Kontrollorganen, wie z. B. Bürgerbeauftragten, in Erwägung zu ziehen und Informationen von diesen einzuholen. Diese Organe könnten als zusätzliche Informationsquellen im Hinblick darauf herangezogen werden, inwieweit die von der EIB finanzierten Projekte mit den nationalen und europäischen Rechtsvorschriften in Einklang sind. (1779/2006/MHZ)

### *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, gegen das die Beschwerde gerichtet ist, zufrieden stellt. Der Zusammenarbeit der Organe und Einrichtungen der Gemeinschaft kommt entscheidende Bedeutung dafür zu, dass sich solche Ergebnisse erzielen lassen, die einerseits zur Verbesserung der Beziehungen zwischen Organen und Einrichtungen und den Bürgern beitragen können und andererseits kosten- und zeitaufwendige Rechtsstreitigkeiten vermeiden helfen.

Im Laufe des Jahres 2007 wurden 129 Fälle nach einer beim Bürgerbeauftragten eingegangenen Beschwerde durch das betreffende Organ oder die betreffende Einrichtung selbst beigelegt. Dies sind doppelt so viele beigelegte Fälle wie im Jahr 2006 und zeugt von einer wachsenden Bereitschaft der Organe und Einrichtungen, an den Bürgerbeauftragten gerichtete Beschwerden als Gelegenheit zu betrachten, Fehler, die eingetreten sind, zu berichtigen und mit dem Bürgerbeauftragten zum Wohle der Bürger zusammenzuarbeiten. 2007 wurden unter anderem folgende Fälle beigelegt:

- Nachdem eine deutsche Universität sich wegen einer Zahlungsstreitigkeit mit der Kommission beschwert hatte, bei der es um ein Projekt im Rahmen des Erasmus-Programms ging, trat der Bürgerbeauftragte mit der Kommission in Verbindung, die die Angelegenheit binnen zwei Wochen beigelegte. Zuvor waren die Bemühungen der Universität, die Kommission davon zu überzeugen, dass ein Rechenfehler aufgetreten war, erfolglos geblieben. Die Kommission gestand ihren Fehler ein und zahlte die angeforderte Summe von 5 400 EUR einschließlich Zinsen zurück. Der Bürgerbeauftragte lobte die Generaldirektion Bildung und Kultur für die vorbildliche Behandlung dieser Beschwerde, nachdem er sie darauf aufmerksam gemacht hatte. (3495/2005/GG)
- Die Kommission beglich eine ausstehende Geldforderung von 88 000 EUR gegenüber einer französischen Beratungsfirma, welche geltend machte, dass das Organ ihr nicht die gesamten erstattungsfähigen Kosten für ihre Teilnahme an einem Programm zu Technologien für die Informationsgesellschaft mit China zurückgezahlt habe. Die Kommission vertrat den Standpunkt, dass die Beschwerdeführerin in ihrer Abrechnung einen Fehler begangen habe. Nachdem sich der Bürgerbeauftragte in den Fall eingeschaltet hatte, erklärte sich die Kommission bereit, den noch ausstehenden Betrag zu zahlen. (1471/2007/(CC)RT)

Führt eine Untersuchung zur Feststellung eines Missstands in der Verwaltungstätigkeit, versucht der Bürgerbeauftragte nach bestem Vermögen, eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen. Mitunter gelingt dies dadurch, dass das betreffende Organ oder die betreffende Einrichtung dem Beschwerdeführer eine Entschädigung anbietet. Ein solches Angebot erfolgt immer freiwillig, d. h. ohne Anerkennung einer rechtlichen Verpflichtung und ohne Schaffung eines Präzedenzfalls.

Fünf Fälle konnten im Verlauf des Jahres nach Erreichen einer einvernehmlichen Lösung abgeschlossen werden. 31 Vorschläge für eine einvernehmliche Lösung wurden Ende 2007 noch geprüft. Eine einvernehmliche Lösung wurde 2007 unter anderem in folgenden Fällen herbeigeführt:

- Die Kommission nahm die vom Bürgerbeauftragten vorgeschlagene einvernehmliche Lösung an und reduzierte den Betrag, der von einem an einem Projekt im Libanon beteiligten Auftragnehmer zurückgefordert wurde. Dem war eine Beschwerde vorausgegangen, in der



der Auftragnehmer über eine ungerechte Behandlung des Auftrags geklagt hatte. Obwohl der Bürgerbeauftragte nicht alle vom Beschwerdeführer erhobenen Vorwürfe für gerechtfertigt befand, kam er zu dem Schluss, dass die Entscheidung der Kommission, bestimmte Beträge zurückzufordern, einen Missstand in der Verwaltungstätigkeit darstellte. In dem Bestreben, Maßnahmen zur Beilegung der Angelegenheit zu ergreifen, erklärte sich die Kommission bereit, die Akte erneut zu prüfen. (2577/2004/OV)

- Die Europäische Agentur für Flugsicherheit (EASA) hob eine angefochtene Entscheidung auf, nachdem der Bürgerbeauftragte einen Vorschlag für eine einvernehmliche Lösung unterbreitet hatte. Bei dem Fall ging es um eine Entscheidung der EASA in Bezug auf die Musterzulassungsgrundlage für bestimmte Luftfahrzeuge. Nach der Analyse der einschlägigen Rechtsvorschriften war der Bürgerbeauftragte nicht davon überzeugt, dass die Entscheidung auf einer ausreichenden Rechtsgrundlage fußte. Die EASA antwortete hierauf, dass sie die zur Erteilung einer Musterzulassung erforderlichen Informationen nun erhalten habe, und sie habe die angefochtene Entscheidung deshalb aufgehoben. (1103/2006/BU)
- Die ehemalige Europäische Stelle zur Beobachtung von Rassismus und Fremdenfeindlichkeit (EUMC) nahm einen Vorschlag für eine einvernehmliche Lösung an, indem sie einen abgelehnten Bieter ausführlicher darüber informierte, wie sein Angebot im Vergleich zu dem der erfolgreichen Bieterorganisation abschnitt. Der Beschwerdeführer hatte sich an den Bürgerbeauftragten gewandt und den Vorwurf erhoben, die Beobachtungsstelle habe ihm keine befriedigenden Antworten auf seine Fragen gegeben, und sie habe es versäumt, transparente Kriterien anzuwenden. Nach der Untersuchung dankte der Beschwerdeführer dem Bürgerbeauftragten für die von ihm geleistete Arbeit und dafür, dass er als zuverlässiger Garant für die Wahrung der Transparenz in der EU fungiere. (1858/2005/BB und 1859/2005/BB)

#### *Kritische Anmerkungen, Empfehlungsentwürfe und Sonderberichte*

Wenn eine einvernehmliche Lösung nicht möglich oder die Suche danach nicht erfolgreich ist, kann der Bürgerbeauftragte den Fall mit einer kritischen Anmerkung abschließen oder einen Empfehlungsentwurf unterbreiten.

Zu einer kritischen Anmerkung kommt es in der Regel, wenn (i) das betreffende Organ oder die betreffende Einrichtung keine Abhilfe mehr schaffen kann, (ii) der festgestellte Missstand keine allgemeinen Auswirkungen zu haben scheint und (iii) weitere Maßnahmen des Bürgerbeauftragten nicht geboten scheinen. Eine kritische Anmerkung wird auch dann unterbreitet, wenn der Bürgerbeauftragte der Auffassung ist, dass ein Empfehlungsentwurf nicht zweckdienlich wäre oder dass in einem Fall, in dem das betreffende Organ oder die betreffende Einrichtung einen Empfehlungsentwurf nicht annimmt, die Vorlage eines Sonderberichts beim Parlament dennoch nicht angemessen erscheint.

Eine kritische Anmerkung bestätigt dem Beschwerdeführer, dass seine Beschwerde berechtigt ist, und weist das betreffende Organ darauf hin, was es falsch gemacht hat, um so zur Vermeidung von künftigen Missständen in der Verwaltungstätigkeit beizutragen. 2007 hat der Bürgerbeauftragte 55 Untersuchungen mit kritischen Anmerkungen abgeschlossen. Zum Beispiel:

- Der Bürgerbeauftragte kritisierte die Kommission wegen ihres Versäumnisses, ihren Jahresbericht für 2005 über den Zugang zu Dokumenten des Europäischen Parlaments, des Rates und der Kommission, wie gesetzlich vorgeschrieben, im Jahr 2006 zu veröffentlichen. Vorausgegangen war eine Beschwerde der Nichtregierungsorganisation *Statewatch*. Der Bürgerbeauftragte erkannte zwar an, dass die Kommission den betreffenden Bericht schließlich im September 2007 veröffentlichte, wies jedoch darauf hin, dass die rechtzeitige Veröffentlichung von Berichten ein wichtiger Rechenschaftsmechanismus gegenüber den europäischen Bürgern sei. (668/2007/MHZ)
- Der Bürgerbeauftragte unterbreitete zwei kritische Anmerkungen an das Europäische Büro für Personalauswahl (EPSO) in zwei Fällen, in denen es um den Gebrauch der Sprachen der „neuen“ Mitgliedstaaten gegenüber denen der „alten“ Mitgliedstaaten ging. Zuvor hatte sich eine



polnische Vereinigung über Auswahltests beschwert. Das EPSCO setzte den Bürgerbeauftragten davon in Kenntnis, dass die Anforderungen an die Sprachkenntnisse bei Auswahlverfahren inzwischen geändert wurden. (3114/2005/MHZ)

- Der Bürgerbeauftragte kritisierte die Kommission, weil diese keine nachvollziehbaren Gründe dafür angegeben habe, weshalb sie keinen Zugang zu den jährlichen Rechnungslegungsberichten gewährt, die ihr von den Mitgliedstaaten in Bezug auf landwirtschaftliche Beihilfen unterbreitet werden. Die Kommission argumentierte, dass die Berichte, die die Informationen enthielten, in eine Datenbank eingespeist worden seien und nicht mehr als solche existierten. Die vom Beschwerdeführer angeforderten Informationen würden nach Aussage der Kommission eine komplexe Neuprogrammierung der Datenbank erforderlich machen. Obgleich der Bürgerbeauftragte die Herangehensweise der Kommission für unbefriedigend befand, verfolgte er die Angelegenheit nicht weiter, da die rechtlichen Aspekte aus einer allgemeinen Perspektive im Rahmen der angekündigten Reform der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 über den Zugang zu Dokumenten vom gemeinschaftlichen Gesetzgeber geprüft werden könnten. (1693/2005/PB)

Für die Organe und Einrichtungen ist es wichtig, dass sie kritischen Anmerkungen des Bürgerbeauftragten nachgehen und Maßnahmen zur Lösung noch offener Probleme und zur künftigen Vermeidung von Missständen ergreifen. Der Bürgerbeauftragte führte 2007 eine Studie zu den Folgemaßnahmen der betreffenden Organe auf alle kritischen Anmerkungen und weiteren Anmerkungen des Jahres 2006 durch. Diese Studie kann von der Website des Bürgerbeauftragten (<http://www.ombudsman.europa.eu>) abgerufen werden. Der Bürgerbeauftragte beabsichtigt, künftig jährlich eine solche Untersuchung durchzuführen und die Öffentlichkeit davon in Kenntnis zu setzen.

In Fällen, in denen eine Folgemaßnahme des Bürgerbeauftragten erforderlich scheint (wenn es dem betreffenden Organ also noch möglich ist, den Missstand zu beseitigen, oder wenn der Missstand in der Verwaltungstätigkeit besonders schwerwiegend ist oder allgemeine Auswirkungen hat), unterbreitet der Bürgerbeauftragte in der Regel dem betreffenden Organ oder der betreffenden Einrichtung einen Empfehlungsentwurf.

Im Jahr 2007 wurden 8 Empfehlungsentwürfe unterbreitet. Darüber hinaus führten sieben Empfehlungsentwürfe aus dem Jahr 2006 zu Entscheidungen im Jahr 2007. Drei Fälle wurden im Jahresverlauf dadurch abgeschlossen, dass das Organ oder die Einrichtung den entsprechenden Empfehlungsentwurf annahm. Ein Fall führte zu einem Sonderbericht an das Europäische Parlament. Fünf Fälle wurden aus anderen Gründen abgeschlossen. Zum Jahresende 2007 wurden acht Empfehlungsentwürfe noch geprüft, darunter einer aus dem Jahr 2004 und einer aus dem Jahr 2006.

Von den 2007 unterbreiteten Empfehlungsentwürfen betraf einer den Zugang der Öffentlichkeit zu näheren Angaben über die von Abgeordneten des Europäischen Parlaments erhaltenen Bezüge. Vorausgegangen war die Beschwerde eines maltesischen Journalisten, dessen Ersuchen um Einzelheiten zu den Zahlungen an bestimmte Mitglieder des Europäischen Parlaments vom Parlament aus Gründen des Datenschutzes abgelehnt worden war. Die Frist für die Unterbreitung der ausführlichen Stellungnahme zum Empfehlungsentwurf des Bürgerbeauftragten läuft in diesem Fall (3643/2005/(GK)WP) bis Ende Februar 2008. In einem weiteren 2007 vorgelegten Empfehlungsentwurf forderte der Bürgerbeauftragte die Kommission nachdrücklich auf, in Zukunft alle ungerechtfertigten Einschränkungen in Bezug darauf, in welchen Amtssprachen Vorschläge im Rahmen einer Ausschreibung eingereicht werden dürfen, zu vermeiden (259/2005((PB)GG). Da diese Untersuchung bis Ende 2007 noch nicht abgeschlossen war, wird sie in Kapitel 3 des Berichtes nicht aufgeführt.

Im Jahr 2007 wurden unter anderem die folgenden Empfehlungsentwürfe angenommen:

- Die Kommission nahm einen Empfehlungsentwurf an, in dem sie der Bürgerbeauftragte dazu aufgefordert hatte, ungenaue und irreführende Informationen in Faltblättern, Plakaten und einem Videofilm über die Rechte von Fluggästen zu korrigieren. Zwei Fluggesellschaften hatten sich an den Bürgerbeauftragten gewandt und die von der Kommission zu den Rechten



der Reisenden auf Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen bereitgestellten Informationen kritisiert. Nachdem sich der Bürgerbeauftragte eingeschaltet hatte, tauschte die Kommission das fehlerhafte Informationsmaterial aus. (1475/2005/(IP)GG und 1476/2005/(BB)GG)

- Die Kommission nahm einen Empfehlungsentwurf an, in dem sie der Bürgerbeauftragte aufgefordert hatte, einen irrtümlicherweise ausgezahlten Rentenbetrag nach dem Tode eines ehemaligen Bediensteten nicht zurückzufordern. Diese Entscheidung ging auf eine Beschwerde des Sohnes des Verstorbenen zurück. Mehr als vier Jahre nach dem Tod seines Vaters hatte die Kommission ihn dazu aufgefordert, einen Betrag von 1 747 EUR zurückzuzahlen. Sie erklärte sich später bereit, auf die Rückzahlungsforderung zu verzichten. (1617/2005/(BB)JF)

Wenn ein Organ oder eine Einrichtung der Gemeinschaft nicht zufrieden stellend auf einen Empfehlungsentwurf reagiert, kann der Bürgerbeauftragte dem Europäischen Parlament einen Sonderbericht vorlegen. Er stellt das äußerste Mittel des Bürgerbeauftragten dar und ist die letzte rechtliche Maßnahme, die er in Bearbeitung eines Falles ergreift, da die Annahme einer Entschließung und die Ausübung der Parlamentsbefugnisse der politischen Bewertung durch das Parlament vorbehalten bleibt. Ein Beispiel aus dem Jahr 2007:

- Der Bürgerbeauftragte legte dem Europäischen Parlament einen Sonderbericht vor, in dem er die Kommission für die Nichtbearbeitung einer Beschwerde zur EU-Arbeitszeitrichtlinie kritisiert. Vor mehr als sechs Jahren hatte ein deutscher Arzt die Kommission aufgefordert, wegen der Verletzung der Arbeitszeitrichtlinie ein Verfahren gegen Deutschland einzuleiten. Obwohl der Bürgerbeauftragte Druck auf die Kommission ausübte, unternahm die Kommission keine Schritte hinsichtlich der Beschwerde als solcher. Sie stützte sich dabei auf das Argument, ihre Vorschläge zur Änderung der Richtlinie lägen beim EU-Gesetzgeber. Der Bürgerbeauftragte betonte, dass dieser Fall eine wichtige Prinzipienfrage im Hinblick darauf aufwerfe, wie die Kommission Vertragsverletzungsbeschwerden von Bürgern bearbeitet. Die Kommission sollte ihm zufolge die Beschwerde entweder abweisen oder ein Verletzungsverfahren einleiten. Gar nichts zu unternehmen stehe nicht im Einklang mit den Grundsätzen guter Verwaltung. (3453/2005/GG)

### Untersuchungen aus eigener Initiative

Der Bürgerbeauftragte macht von seiner Befugnis, Untersuchungen aus eigener Initiative einzuleiten, hauptsächlich in zwei Fällen Gebrauch: Erstens kann er eine Untersuchung zu einem möglichen Missstand in der Verwaltungstätigkeit einleiten, wenn eine Beschwerde von einer nicht berechtigten Person eingereicht wurde (d. h. wenn es sich beim Beschwerdeführer nicht um einen Bürger der Union oder um eine natürliche oder juristische Person mit Wohnort oder satzungsgemäßem Sitz in einem Mitgliedstaat handelt). Zwei derartige Untersuchungen aus eigener Initiative wurden 2007 eingeleitet. Seine Befugnis zu Initiativuntersuchungen kann der Bürgerbeauftragte außerdem wahrnehmen, um sich mit dem Anschein nach systembedingten Problemen von Organen oder Einrichtungen zu befassen. Zum Beispiel:

- Im Dezember 2007 leitete der Bürgerbeauftragte eine Untersuchung aus eigener Initiative zur Pünktlichkeit von Zahlungen der Kommission ein. Er bat die Kommission, darzulegen, welche Schritte zur Vermeidung von Zahlungsverzügen unternommen worden seien. Überdies forderte er die Kommission auf, statistische Daten über verspätete Zahlungen sowie Informationen über die Haltung der Kommission zur Zahlung von Verzugszinsen zu unterbreiten. Zuvor waren Beschwerden von Bürgern, Unternehmen und Organisationen eingegangen, die an von der EU finanzierten Projekten und Verträgen beteiligt waren. (OI/5/2007/GG)

Weitere Untersuchungen aus eigener Initiative, die 2007 eingeleitet wurden, waren eine Untersuchung in Bezug auf die computergestützten Auswahltests des EPSO (OI/4/2007/ID) sowie eine Untersuchung in Bezug auf die Verwaltung von Personalressourcen an der Gemeinsamen Forschungsstelle der Kommission (OI/6/2007/MHZ).



Die folgende Untersuchung aus eigener Initiative wurde im Laufe des Jahres abgeschlossen:

- Der Bürgerbeauftragte schloss eine Untersuchung ab, die beleuchten sollte, welche Maßnahmen die Europäische Kommission ergriffen hatte, um eine Diskriminierung von Menschen mit Behinderungen in ihrem Umgang mit dem Organ zu verhindern. Zu den positiven Maßnahmen, die vom Bürgerbeauftragten ermittelt wurden, gehörten unter anderem die Erleichterung des Zugangs zu Informationen über die Website der Kommission sowie die Verbesserung der Einstellungs- und Aufstiegsbedingungen. Der Bürgerbeauftragte unterstrich jedoch, dass noch mehr getan werden müsse, um die Bediensteten der Kommission für die Bedürfnisse von Behinderten zu sensibilisieren. Ebenso kritisierte er die Gegebenheiten an den Europaschulen für behinderte Schüler als nicht angemessen. (OI/3/2003/JMA)

### Paradefälle für bewährte Verfahren

Einige der oben genannten Fälle bilden anschauliche Beispiele für bewährte Verfahren, die ihnen einen Platz unter den „Paradefällen“ 2007 sichern. Sie dienen anderen Organen und Einrichtungen der EU als Modell, wie auf vom Bürgerbeauftragten angesprochene Probleme am besten zu reagieren ist. Insbesondere die **Kommission** handelte rasch und konstruktiv, um einer Reihe von Beschwerden abzuwehren. In der Beschwerdesache **3495/2006/GG** legte sie binnen zwei Wochen eine Zahlungsstreitigkeit mit einer deutschen Universität bei, nachdem der Bürgerbeauftragte sie auf das Problem aufmerksam gemacht hatte. Ähnlich nahm sie in der Beschwerdesache **2577/2004/OV** die vorgeschlagene einvernehmliche Lösung an und reduzierte den Betrag, der von einem an einem Projekt im Libanon beteiligten Auftragnehmer zurückgefordert wurde. In einer weiteren Zahlungsstreitigkeit nahm die Kommission einen Empfehlungsentwurf an, in dem sie der Bürgerbeauftragte aufgefordert hatte, einen irrtümlicherweise ausgezahlten Rentenbetrag nach dem Tode eines ehemaligen Bediensteten nicht zurückzufordern (**1617/2005/(BB)JF**). Darüber hinaus stellte die Kommission ihre Bereitschaft zur konstruktiven Zusammenarbeit mit dem Bürgerbeauftragten unter Beweis, indem sie einen Empfehlungsentwurf annahm, in welchem sie dazu aufgefordert worden war, ungenaue und irreführende Informationen in Faltblättern, Plakaten und einem Videofilm über die Rechte von Fluggästen zu korrigieren (**1476/2005/(BB)GG**).

Ein weiteres Beispiel für ein bewährtes Verfahren liefert der Fall **2580/2006/TN**, in der sich der **Rat** beim Beschwerdeführer entschuldigte und seine Entschlossenheit bekräftigte, ähnliche Probleme in der Zukunft zu vermeiden, nachdem der Bürgerbeauftragte ihn auf eine Frage in Bezug auf die irische Sprache aufmerksam gemacht hatte. Die **Europäische Zentralbank (EZB)** gab einer betroffenen Bürgerin eine überaus hilfreiche Antwort, in der sie betonte, dass sie der Klärung der von der Beschwerdeführerin aufgeworfenen Fragen großes Gewicht beimesse, und sie dazu aufforderte, alle eventuellen weiteren Fragen an ihre Sachverständigen zu richten (**630/2007/WP**). Ein letztes Beispiel für eine positive Reaktion von Organen und Einrichtungen im Jahr 2007 liefert die Beschwerdesache **1103/2006/BU**, in der die **Europäische Agentur für Flugsicherheit (EASA)** eine angefochtene Entscheidung aufhob, nachdem der Bürgerbeauftragte einen Vorschlag für eine einvernehmliche Lösung unterbreitet hatte. Somit brachte die EASA bereits im zweiten Jahr in Folge einen der Paradefälle hervor, die in diesem Bericht aufgeführt sind, womit sie ihre Bereitschaft zur konstruktiven Zusammenarbeit mit dem Bürgerbeauftragten unter Beweis stellt.

### Weitere Analyse

Im letzten Abschnitt von Kapitel 2 des Jahresberichts wird eine Auswahl dieser und anderer Fälle aus dem Blickwinkel der folgenden Themenkreise gewürdigt: (i) Offenheit, einschließlich Zugang zu Dokumenten und Informationen, sowie Datenschutz, (ii) die Kommission als Hüterin der Verträge, (iii) Ausschreibungen, Aufträge und Zuschüsse sowie (iv) Personalangelegenheiten, einschließlich Einstellungsverfahren.

Kapitel 3 des Berichts enthält Zusammenfassungen von 50 der insgesamt 348 Entscheidungen, mit denen Fälle im Jahr 2007 abgeschlossen wurden. Die Zusammenfassungen lassen das Spektrum der von den Untersuchungen des Bürgerbeauftragten abgedeckten Sachgebiete und Einrichtungen sowie die verschiedenen Arten von Feststellungen erkennen.



Die Entscheidungen werden in der Regel auf der Website des Bürgerbeauftragten (<http://www.ombudsman.europa.eu>) auf Englisch und – sofern abweichend – in der Sprache des Beschwerdeführers veröffentlicht.

### **Beziehungen zu den Organen und Einrichtungen der Europäischen Union**

Der Europäische Bürgerbeauftragte verwendet viel Zeit auf Treffen mit Mitgliedern und Bediensteten der Organe und Einrichtungen der EU, um das Heranwachsen einer Dienstleistungskultur innerhalb der EU-Verwaltung zu fördern. Diese Treffen gestatten es dem Bürgerbeauftragten, den Hintergrund seiner Arbeit zu erläutern und die Mitglieder und Bediensteten für die Notwendigkeit zu sensibilisieren, konstruktiv auf Beschwerden zu reagieren.

Zu den wichtigsten Zusammenkünften im Jahr 2007 gehörten drei Veranstaltungen, an denen Bedienstete aller Ebenen innerhalb der Europäischen Kommission teilnahmen. Da gegen die Kommission der weitaus größte Teil der Untersuchungen des Bürgerbeauftragten eingeleitet wird, ist es besonders wichtig, dass gerade die Kommission bei der Entwicklung einer Dienstleistungskultur gegenüber den Bürgern und der Achtung ihrer Rechte eine führende Rolle übernimmt. Die Rückmeldungen, die der Bürgerbeauftragte während dieser Treffen erhielt, waren überaus ermutigend. Die Türen zu diesen drei Treffen wurden von der Vizepräsidentin der Kommission, Frau Margot WALLSTRÖM, die u. a. für die Beziehungen zum Bürgerbeauftragten zuständig ist, und von der Generalsekretärin der Kommission, Frau Catherine DAY, geöffnet.

Auch den Zusammenkünften mit Mitgliedern und Bediensteten des Europäischen Parlaments kommt in Anbetracht der privilegierten Beziehung des Bürgerbeauftragten zum Europäischen Parlament eine besondere Bedeutung zu. Der Bürgerbeauftragte wird vom Europäischen Parlament gewählt und ist ihm gegenüber rechenschaftspflichtig. Kapitel 4 des Jahresberichts enthält einen vollständigen Überblick über diese Zusammenkünfte. Berichtet wird darin über die Teilnahme des Bürgerbeauftragten an Sitzungen des Petitionsausschusses zur Vorstellung seines Jahresberichts und seiner Sonderberichte, seinen Vortrag vor dem Ausschuss für konstitutionelle Fragen über die vorgeschlagenen Änderungen an seinem Statut sowie seine Rede vor dem Ausschuss für bürgerliche Freiheiten, Justiz und Inneres über die Reform der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 betreffend den Zugang zu Dokumenten.

Der Bürgerbeauftragte bemühte sich 2007 weiterhin darum, Kontakte zu den anderen Organen und Einrichtungen zu knüpfen, indem er Sitzungen mit wichtigen Vertretern des Europäischen Gerichtshofs, des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses, der Europäischen Investitionsbank und der Europäischen Zentralbank abhielt.

Um seine eigenen Mitarbeiter über Entwicklungen in den anderen Organen und Einrichtungen der EU auf dem Laufenden zu halten, nutzt der Bürgerbeauftragte die von ihm regelmäßig in Straßburg einberufenen Personalversammlungen dazu, externe Referenten einzuladen. So begaben sich der Präsident des EU-Gerichts für den öffentlichen Dienst, Herr Paul J. MAHONEY, sowie der Europäische Datenschutzbeauftragte, Herr Peter HUSTINX, im Jahr 2007 nach Straßburg, um ihre Arbeit den Bediensteten des Bürgerbeauftragten vorzustellen.

### **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 mit Amtskollegen in den Mitgliedstaaten eng zusammen, um die zügige und effektive Bearbeitung von Bürgerbeschwerden über EU-Recht zu sichern. Diese Zusammenarbeit erfolgt überwiegend im Rahmen des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten. Dem Netz gehören nunmehr fast 90 Büros in 31 Ländern an. Es umfasst die nationale und die regionale Ebene in der Europäischen Union sowie die nationale Ebene in den Kandidatenländern, die einen Beitritt zur EU anstreben, und in Norwegen und Island.

Das Verbindungsnetz soll unter anderem die rasche Weiterleitung von Beschwerden an den zuständigen Bürgerbeauftragten oder eine ähnliche zuständige Einrichtung erleichtern.



Der Europäische Bürgerbeauftragte leitet Fälle möglichst direkt weiter oder erteilt dem Beschwerdeführer geeigneten Rat. Im Laufe des Jahres 2007 hat der Europäische Bürgerbeauftragte 816 Beschwerdeführern geraten, sich an einen nationalen oder regionalen Bürgerbeauftragten zu wenden, und 51 Beschwerden direkt an den zuständigen Amtskollegen weitergeleitet.

In Kapitel 5 des Jahresberichts des Bürgerbeauftragten werden die Tätigkeiten des Netzes im Jahr 2007 im Einzelnen dargelegt. Den Höhepunkt bildete dabei das 6. Seminar der nationalen Bürgerbeauftragten der EU-Mitgliedstaaten und Kandidatenländer, das im Oktober 2007 in Straßburg stattfand. Das Seminar wurde gemeinsam vom Europäischen Bürgerbeauftragten und dem nationalen Bürgerbeauftragten Frankreichs, Herrn Jean-Paul DELEVOYE, organisiert. Alle 27 EU-Mitgliedstaaten waren auf der Zusammenkunft vertreten, ebenso wie zwei der drei Kandidatenländer sowie Norwegen und Island. Entsprechend der Ankündigung des Europäischen Bürgerbeauftragten auf dem 5. Seminar wurden erstmals auch Vertreter von regionalen Bürgerbeauftragten aus den EU-Mitgliedstaaten eingeladen, wo solche existieren, und zwar aus Belgien, Deutschland, Spanien, Italien, Österreich und dem Vereinigten Königreich<sup>1</sup>. Das Thema des Seminars 2007 lautete „Gute Verwaltung in der Europäischen Union überdenken“.

Während des Seminars nahmen die Bürgerbeauftragten eine Erklärung an, die dazu beitragen soll, die Bürger und andere Nutzer von Bürgerbeauftragtendiensten darüber zu informieren, welchen Nutzen sie sich davon erwarten können, wenn sie sich in einer Angelegenheit, die in den Anwendungsbereich des EU-Rechts fällt, an ein Mitglied des Netzes wenden. Die Erklärung wird in Kapitel 5 in voller Länge wiedergegeben. Ebenso enthält das Kapitel einen ausführlichen Bericht über die bei dem Seminar geführten Diskussionen.

Anschließend werden in Kapitel 5 die verschiedenen anderen Instrumente beschrieben, die vom Netz zum Austausch von Erfahrungen und bewährten Verfahren angewandt werden. Die Veröffentlichung *Bürgerbeauftragte in Europa – Nachrichtenbrief* erwies sich als außerordentlich wertvolles Instrument für den Austausch von Informationen im Jahr 2007. Die beiden im April und Oktober erschienenen Ausgaben enthielten Beiträge zu folgenden Themen: Vorrang des EU-Rechts vor einzelstaatlichem Recht, Diskriminierung und Behinderung der Freizügigkeit, Probleme auf dem Gebiet des Umweltrechts, Schutz der Rechte der Kinder und der Rechte älterer Menschen, Probleme im Gesundheitswesen sowie Fragen in Bezug auf den Schutz der Privatsphäre und den Datenschutz. Die Diskussions- und Dokumentenforen des Bürgerbeauftragten im Internet haben sich im zurückliegenden Jahr weiterentwickelt und es den Büros ermöglicht, durch das Einsenden von Fragen und Antworten Informationen auszutauschen. Ebenso wurden mehrere wichtige Diskussionen über unterschiedlichste Themen eingeleitet, die von der Altersdiskriminierung, den Rechtsvorschriften in Bezug auf Zwangseinweisungen in psychiatrische Kliniken über die Qualität des öffentlichen Dienstes und den Status von Rechtssachverständigen in Bürgerbeauftragtenbüros bis zu den Initiativen der Europäischen Kommission zur Verbesserung der Bearbeitung von Vertragsverletzungsverfahren reichten. Außerdem wurde der elektronische Nachrichtendienst des Bürgerbeauftragten, *Ombudsman Daily News*, mit Artikeln, Pressemitteilungen und Ankündigungen von Büros aus allen im Verbindungsnetz vertretenen Ländern an jedem Werktag veröffentlicht.

Neben dem regelmäßigen informellen Informationsaustausch über das Netz gibt es ein besonderes Verfahren, nach dem nationale oder regionale Bürgerbeauftragte um die schriftliche Beantwortung von Anfragen zum EU-Recht und dessen Auslegung und auch von Anfragen, die sich aus ihrer Bearbeitung konkreter Fälle ergeben, ersuchen können. Der Europäische Bürgerbeauftragte beantwortet die Fragen entweder direkt oder leitet sie, wenn dies zweckmäßiger ist, zur Beantwortung an andere Organe oder Einrichtungen der EU weiter. 2007 sind drei solche Anfragen eingegangen (je eine von einem nationalen, von einem regionalen und von einem lokalen Bürgerbeauftragten), und drei wurden abgeschlossen (darunter eine, die 2005 eingereicht worden war, und eine weitere aus dem Jahr 2006). Ein Beispiel für eine Anfrage findet sich am Ende von Kapitel 3.

<sup>1</sup> Diese Länder werden in der protokollarischen Reihenfolge der EU aufgeführt.



Informationsbesuche bei Bürgerbeauftragten in den Mitgliedstaaten und Kandidatenländern haben sich für die Weiterentwicklung des Verbindungsnetzes als besonders effektiv erwiesen. Sie stellen ein hervorragendes Mittel dar, durch das das Spektrum der Kommunikationsmöglichkeiten, die das Verbindungsnetz bietet, bekannter gemacht werden kann. Im Verlauf des Jahres 2007 hat der Europäische Bürgerbeauftragte seine Amtskollegen in Deutschland (März), Schweden (Mai) und Belgien (November) besucht.

Die Bemühungen des Bürgerbeauftragten zur Zusammenarbeit mit seinen Amtskollegen gingen über die Aktivitäten des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten hinaus. Mit Blick auf die Förderung der Institution des Bürgerbeauftragten, die Diskussion über interinstitutionelle Beziehungen und den Austausch bewährter Verfahren im Jahr 2007 nahm Herr DIAMANDOUROS an einer Reihe von Veranstaltungen teil, die von Bürgerbeauftragten organisiert wurden, und traf mit Kollegen aus der EU und anderen Ländern zusammen. Kapitel 5 schließt mit einem Überblick über diese Tätigkeiten.

### Öffentlichkeitsarbeit

Der Europäische Bürgerbeauftragte ist sich zutiefst bewusst, wie wichtig es ist, sicherzustellen, dass all diejenigen, die mit der EU-Verwaltung möglicherweise Probleme haben, ihr Beschwerderecht kennen. Jedes Jahr werden gewaltige Anstrengungen unternommen, um auf die Bürger, Unternehmen, Nichtregierungsorganisationen und andere wichtige Stellen zuzugehen und sie über das Dienstleistungsangebot des Bürgerbeauftragten zu informieren. 2007 haben der Bürgerbeauftragte und seine Mitarbeiter mehr als 130 Vorträge auf Konferenzen, Seminaren und Treffen gehalten. Die oben genannten Besuche in Deutschland, Schweden und Belgien boten ihm weitere Gelegenheiten, die Allgemeinheit in diesen Ländern für seine Aufgaben zu sensibilisieren.

Ein herausragendes Ereignis im Laufe des Jahres war die Teilnahme des Bürgerbeauftragten an den Veranstaltungen, die zur Feier des 50. Jahrestages der Unterzeichnung der Römischen Verträge stattfanden. Die Tage der offenen Tür in Berlin, Budapest und Warschau bildeten dabei einen besonderen Höhepunkt und zogen Hunderttausende von Menschen an, die sich über die Tätigkeiten der Union informieren wollten. Ebenso beteiligte sich das Büro wie in jedem Jahr an den vom Europäischen Parlament veranstalteten Tagen der offenen Tür in Straßburg und Brüssel. Dabei wurden Materialien über die Arbeit des Bürgerbeauftragten in 26 Sprachen sowie eine Reihe von Werbeartikeln an Besucher verteilt. Mitarbeiter des Bürgerbeauftragten waren bei allen diesen Veranstaltungen zugegen, um Fragen über die Arbeit des Bürgerbeauftragten zu beantworten.

Die Medientätigkeit schritt zügig voran: So hielt der Bürgerbeauftragte 2007 sechs Pressekonferenzen und gab Journalisten von Presse, Rundfunk und Fernsehen sowie elektronischen Medien mehr als 40 Interviews. 17 Pressemitteilungen wurden veröffentlicht und Journalisten und Interessenten in ganz Europa übermittelt. Zu den behandelten Themen gehörten die Untersuchung des Bürgerbeauftragten über Zahlungsverzüge, Probleme beim Zugang zu Dokumenten und Informationen, eine Beschwerde in Bezug auf die europäische Arbeitszeitrichtlinie sowie Probleme mit den von der Kommission erstellten Informationsmaterialien über die Rechte von Fluggästen.

2007 wurde eine Reihe von Veröffentlichungen erstellt und verbreitet, die die wichtigsten Interessengruppen und die breite Öffentlichkeit darüber informieren sollten, welche Dienstleistungen der Bürgerbeauftragte für die Bürger und Einwohner der EU erbringen kann. Von besonderem Interesse war 2007 ein neues Infoblatt für Unternehmen und Organisationen, in dem kurz und prägnant erläutert wird, was der Bürgerbeauftragte für diese tun kann. Dieses Infoblatt wurde zusammen mit anderem einschlägigen Material im Rahmen einer Mailingkampagne an potenzielle Beschwerdeführer verschickt. Bei der Kampagne wurden insbesondere Handelskammern und Anwaltskanzleien in der ganzen EU angesprochen, an die mehr als 5 000 individuell zugeschnittene Informationspakete versandt wurden. Diese Kampagne erwies sich als großer Erfolg und bewirkte, dass im Laufe des Jahres 2007 viele Tausend zusätzlicher Exemplare von Veröffentlichungen des Bürgerbeauftragten angefordert wurden.

Die Website des Bürgerbeauftragten wird regelmäßig mit Entscheidungen, Pressemitteilungen und Informationen zu seiner Öffentlichkeitsarbeit auf den neuesten Stand gebracht. Zur stärkeren



Heraushebung der aus eigener Initiative eingeleiteten Untersuchungen des Bürgerbeauftragten wurde auf der Website ein neuer Bereich geschaffen.

Vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2007 ist die Website des Bürgerbeauftragten von 449 418 Besuchern aufgesucht worden. Besonders häufig wurden die englischsprachigen Seiten der Webseite genutzt, gefolgt von den französischen, spanischen, deutschen und italienischen. Geordnet nach ihrer geografischen Herkunft stammten die meisten Besucher aus Italien, gefolgt von Spanien, Schweden, dem Vereinigten Königreich und Deutschland. Die Website des Bürgerbeauftragten enthält einen Bereich mit Links zu den Internetauftritten der nationalen und regionalen Bürgerbeauftragten in ganz Europa. Diese Linkseiten sind 2007 mehr als 82 000 Mal aufgesucht worden. Dies zeigt deutlich, welcher Mehrwert den Bürgern aus den Diensten des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten erwächst.

### **Interne Entwicklungen**

Der Bürgerbeauftragte hat sich auch 2007 wieder bemüht, seine Institution für die Bearbeitung von Beschwerden von Bürgern aus 27 Mitgliedstaaten in 23 Vertragssprachen zu wappnen.

Am 1. Juli 2007 ernannte der Bürgerbeauftragte einen neuen Leiter der Rechtsabteilung nach einem offenen Einstellungsverfahren. Zur Verbesserung der Qualitätskontrolle und Steigerung der Produktivität wurde die Rechtsabteilung in vier Teams aufgeteilt, die jeweils von einem Hauptrechtsberater geleitet werden. Überdies wurde zur Erleichterung der Fallbearbeitung eine neue IT-Anwendung eingeführt. Alle diese Entwicklungen trugen in überaus wertvoller Weise dazu bei, dass die Produktivität im Laufe des Jahres gesteigert werden konnte. Der 40-prozentige Anstieg der Zahl der abgeschlossenen Beschwerdesachen im Jahr 2007 bestätigt, dass die Verbesserungen, die an der Struktur und der Funktionsweise der Rechtsabteilung des Bürgerbeauftragten in den letzten Jahren vorgenommen wurden, allmählich konkrete Wirkung zeigen. Der Bürgerbeauftragte wird hierauf im Jahr 2008 weiter aufbauen.

Aus organisatorischer Sicht wurde 2007 eine geringfügige Veränderung vorgenommen, indem das Sekretariat für die Beschwerdebearbeitung nunmehr direkt der Assistentin des Leiters der Rechtsabteilung unterstellt wurde. Dies spiegelt die Funktionen des Sekretariats besser wider, welche unmittelbar mit der Arbeit der Rechtsabteilung verbunden sind.

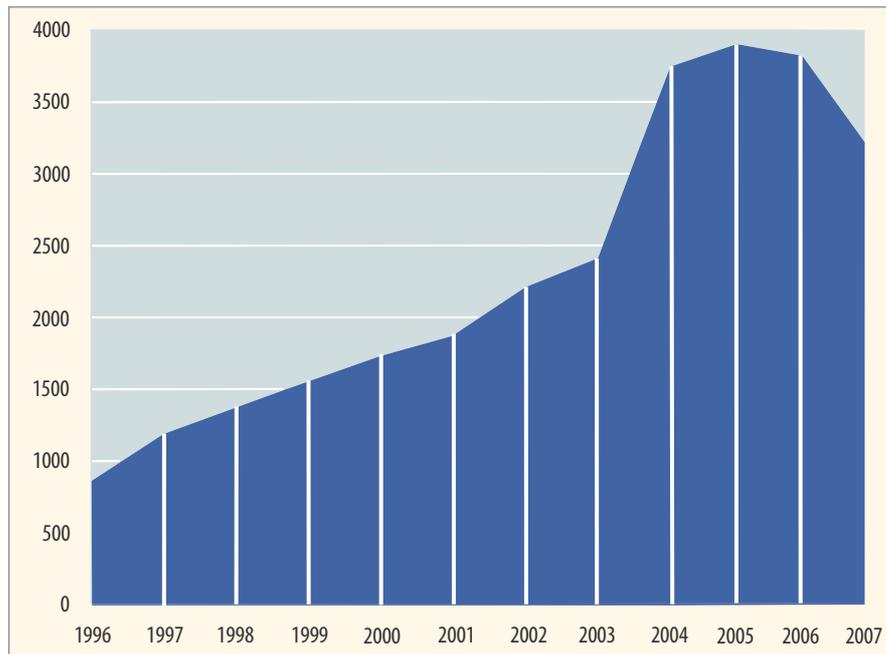
Der Stellenplan des Bürgerbeauftragten wies im Jahr 2007 insgesamt 57 Planstellen aus, ebenso viele wie 2006. Für 2008 ist keine Erhöhung vorgesehen. Die im Haushalt ausgewiesenen Mittel für 2008 belaufen sich auf insgesamt 8 505 770 EUR (gegenüber 8 152 800 EUR im Jahr 2007).



## STATISTIKEN

**1 IM JAHR 2007 BEHANDELTE FÄLLE**

<b>1.1</b>	<b>GESAMTZAHL DER FÄLLE 2007</b> .....	<b>3 760</b>
	– Bis 31.12.2006 nicht abgeschlossene Untersuchungen.....	332 <sup>1</sup>
	– Beschwerden, über deren Zulässigkeit bis 31.12.2006 noch nicht entschieden war.....	211
	– 2007 eingegangene Beschwerden .....	3 211
	– Untersuchungen des Europäischen Bürgerbeauftragten aus eigener Initiative.....	6

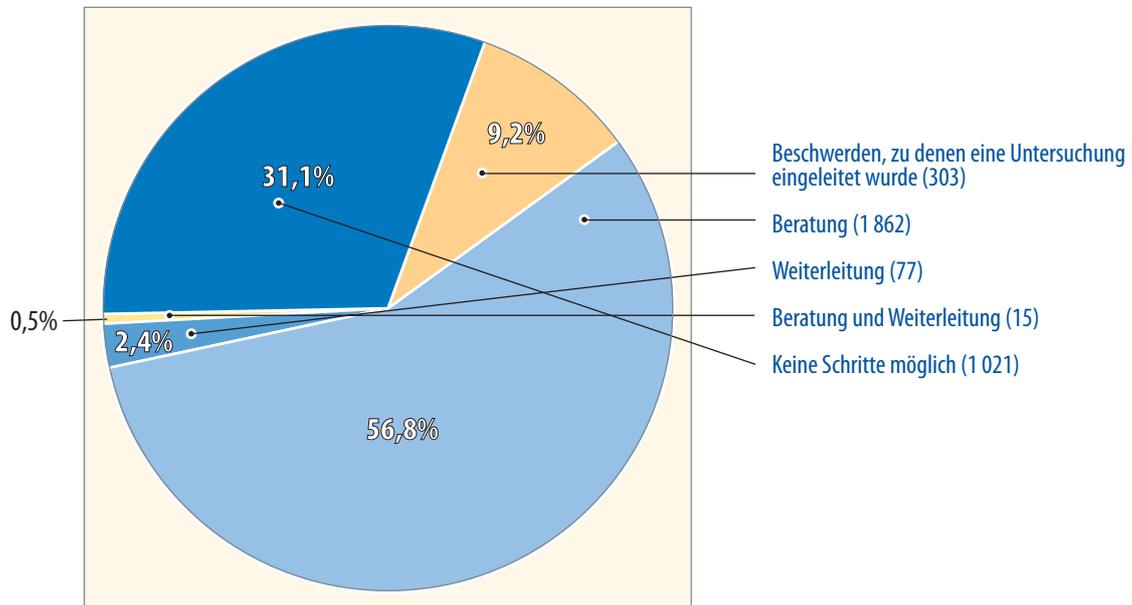
**Zahl der Beschwerden von 1996 bis 2007****1.2 PRÜFUNG DER ZULÄSSIGKEIT/UNZULÄSSIGKEIT ABGESCHLOSSEN..... 95 %**

<sup>1</sup> Davon 9 Untersuchungen des Europäischen Bürgerbeauftragten aus eigener Initiative und 323 Untersuchungen auf der Grundlage von Beschwerden.

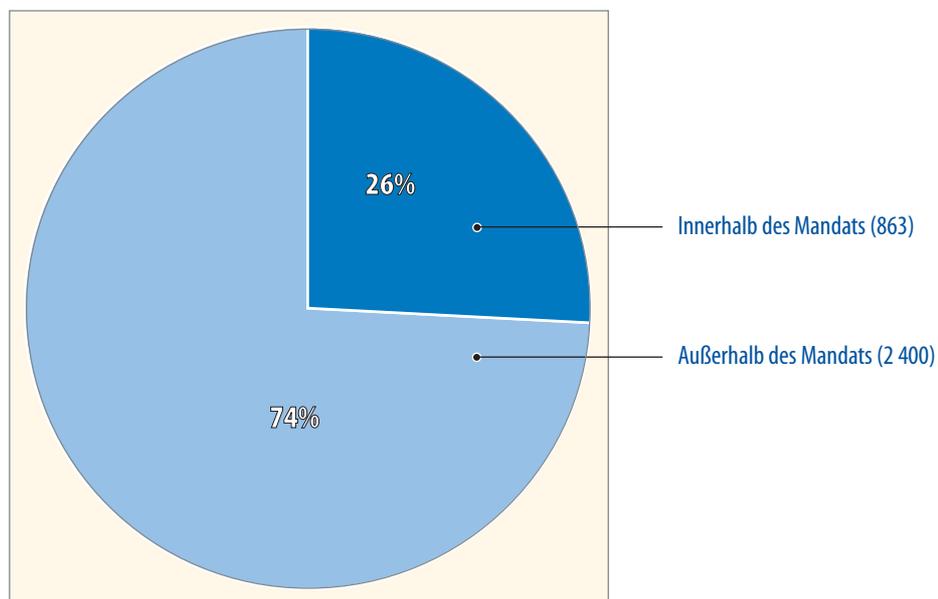


### 1.3 KLASSIFIZIERUNG DER BESCHWERDEN

Nach Art der vom Europäischen Bürgerbeauftragten im Interesse des Beschwerdeführers eingeleiteten Maßnahmen

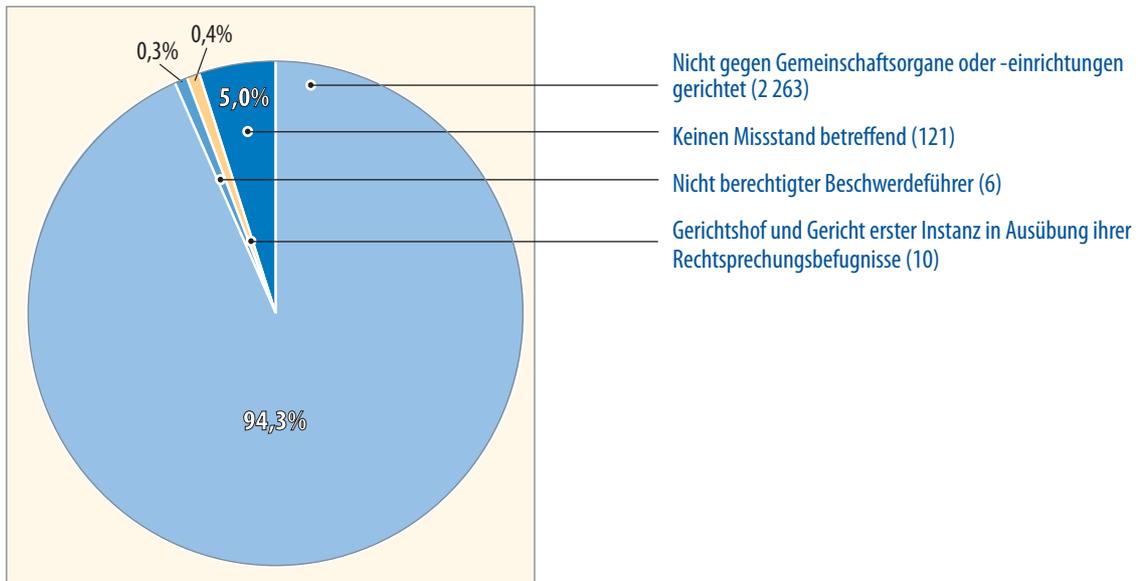


Im Hinblick auf das Mandat des Europäischen Bürgerbeauftragten



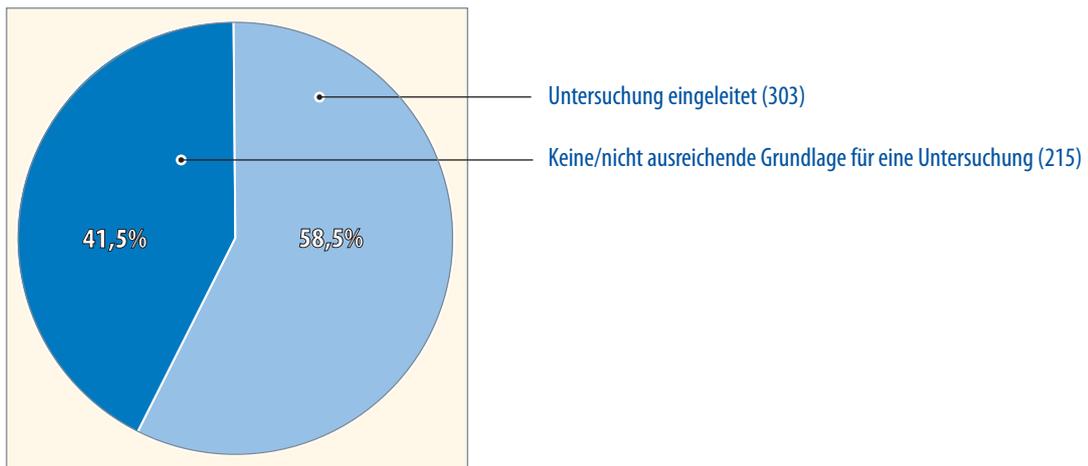


### Ausserhalb des Mandats

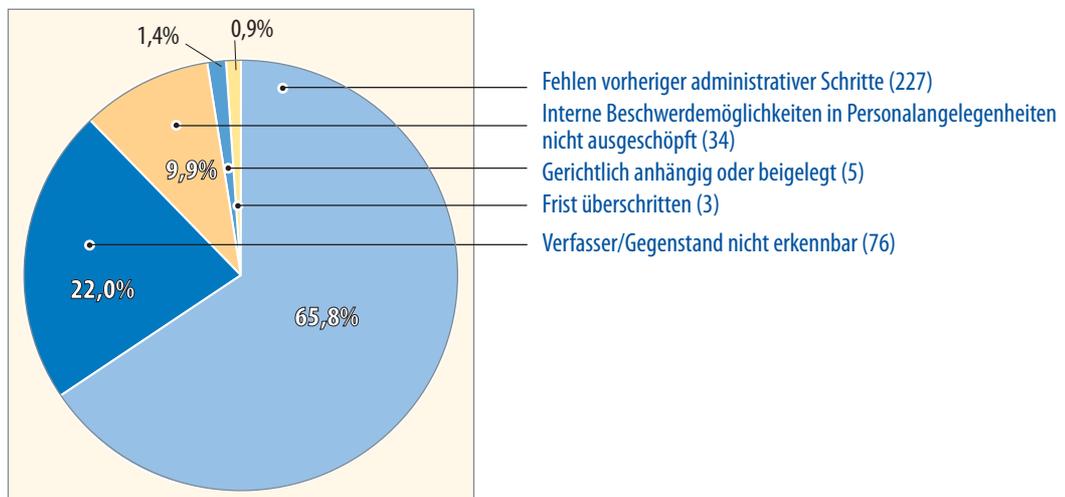


### Innerhalb des Mandats

#### Zulässige Beschwerden



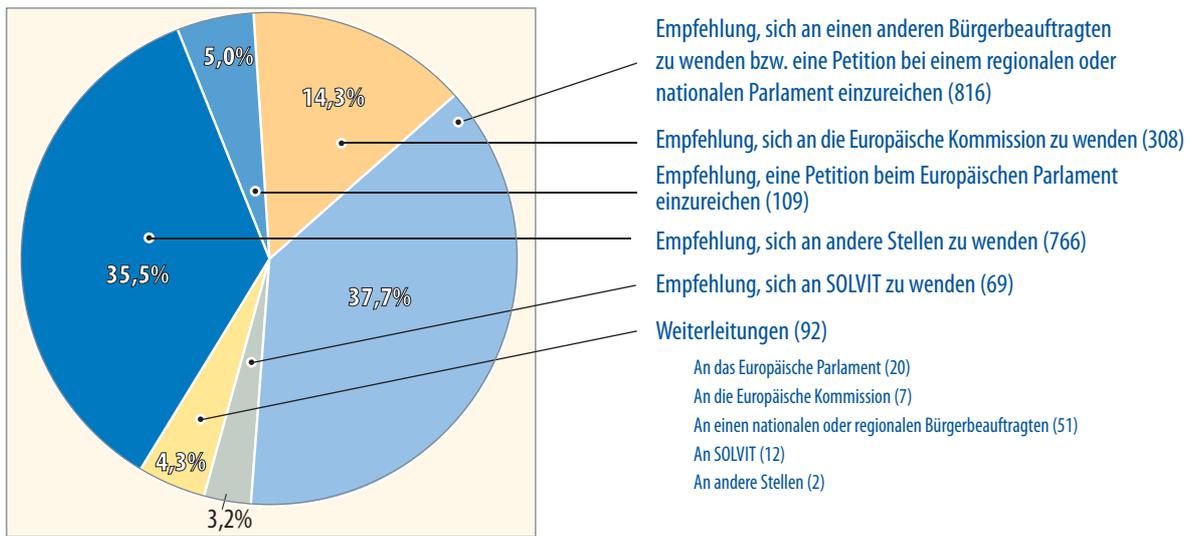
#### Unzulässige Beschwerden





## 2 WEITERLEITUNG/VERWEISUNG UND BERATUNG

(In manchen Fällen sind auch mehrere Beratungen möglich)

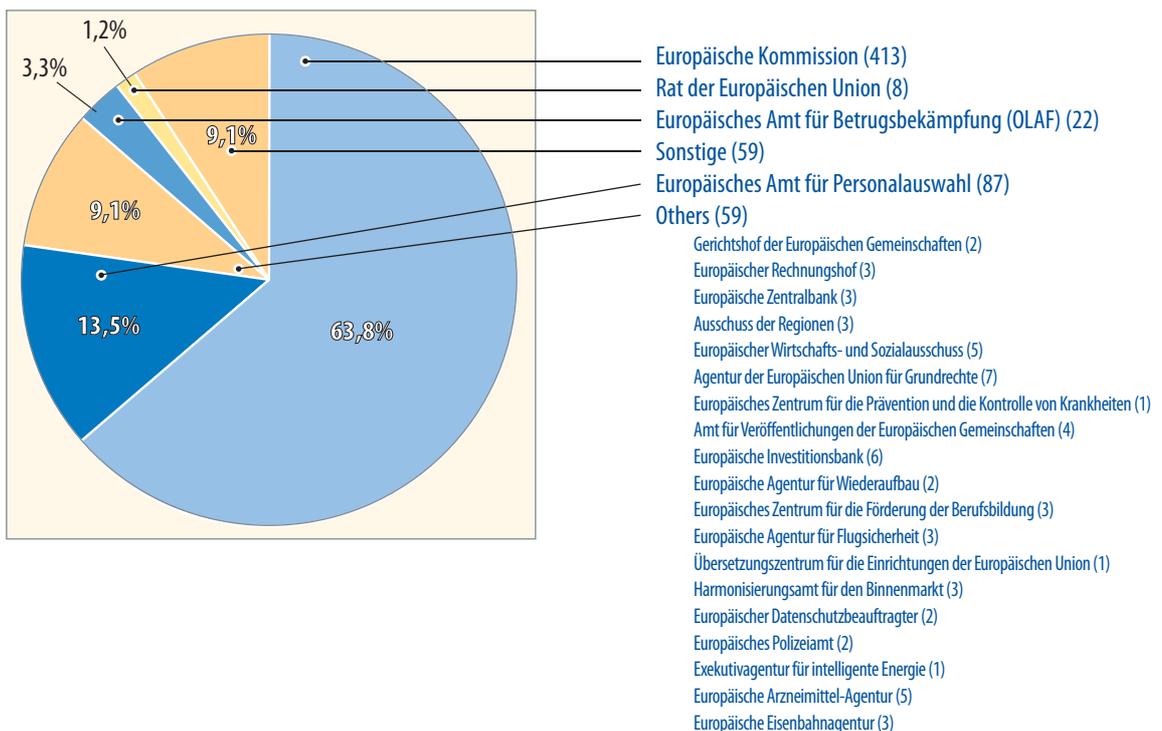


## 3 UNTERSUCHUNGEN IM JAHR 2007..... 641

2007 befasste sich der Europäische Bürgerbeauftragte mit 641 Untersuchungen, darunter 309 Untersuchungen, die im Jahr 2007 eingeleitet wurden (6 davon aus eigener Initiative), und 332 Untersuchungen, die am 31.12.2006 noch nicht abgeschlossen waren (darunter 9 aus eigener Initiative).

### 3.1 VON UNTERSUCHUNGEN BETROFFENE ORGANE UND EINRICHTUNGEN

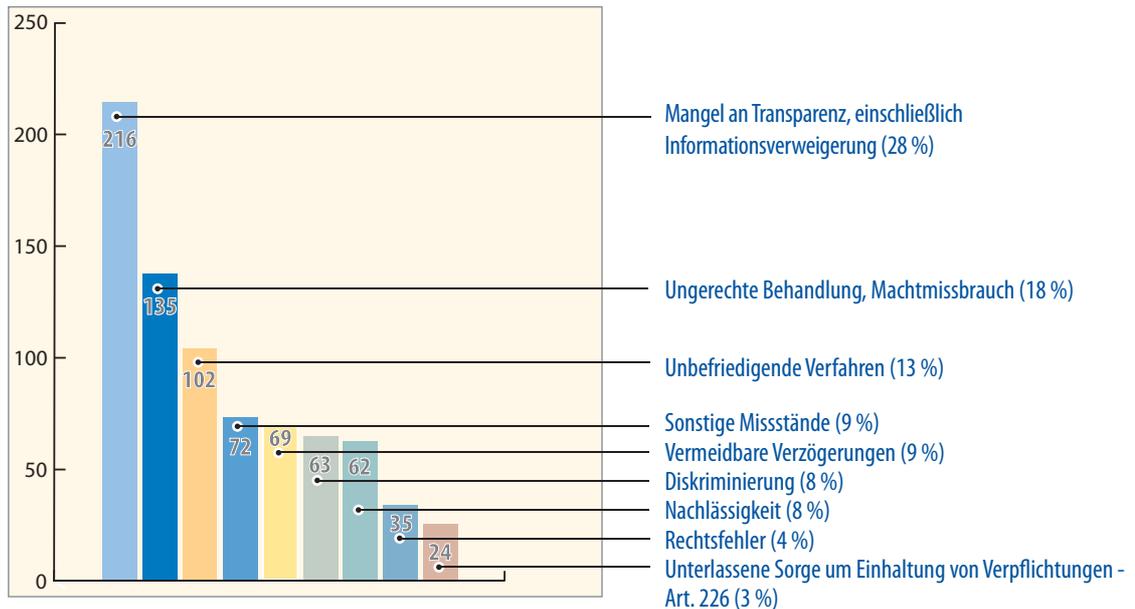
(In einigen Fällen sind von der Untersuchung zwei oder mehr Organe bzw. Einrichtungen betroffen)





### 3.2 ART DER MUTMASSLICHEN MISSTÄNDE

(In einigen Fällen werden zwei oder mehr Arten von Missständen geltend gemacht)

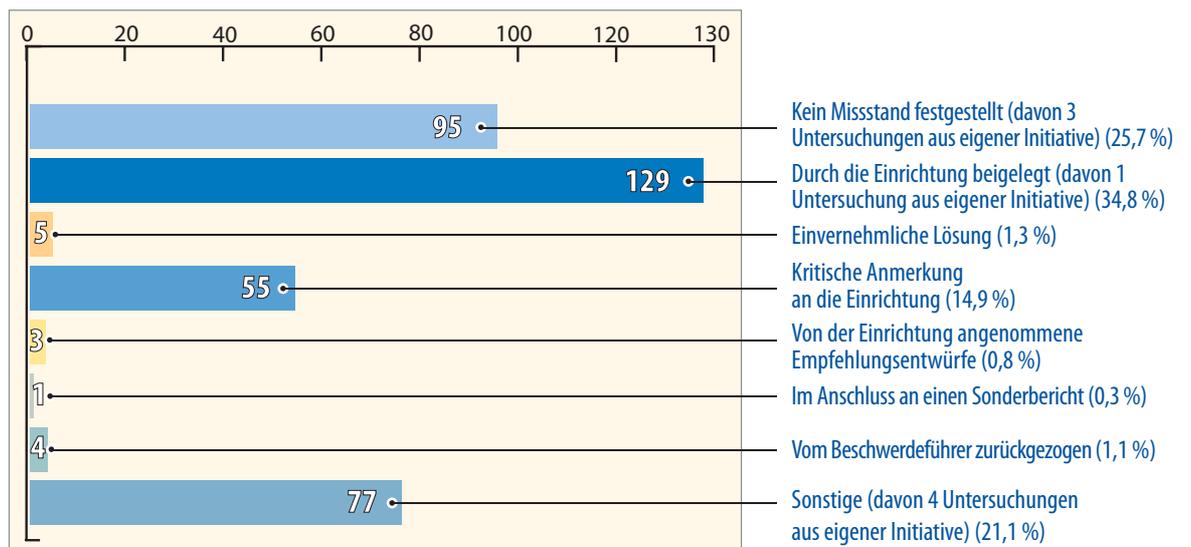


### 3.3 VORSCHLÄGE FÜR EINVERNEHMLICHE LÖSUNGEN, EMPFEHLUNGSENTWÜRFE UND SONDERBERICHTE 2007

- Vorschläge für einvernehmliche Lösungen.....	30
- Empfehlungsentwürfe .....	8
- Sonderbericht .....	1

### 3.4 ABGESCHLOSSENE UNTERSUCHUNGEN..... 348<sup>2</sup>

(Eine Untersuchung wurde aus einem oder mehreren der folgenden Gründe abgeschlossen.)



<sup>2</sup> Davon 7 aus eigener Initiative des Bürgerbeauftragten.



## 4 HERKUNFT DER 2007 REGISTRIERTEN BESCHWERDEN

### 4.1 URSPRUNG DER BESCHWERDEN

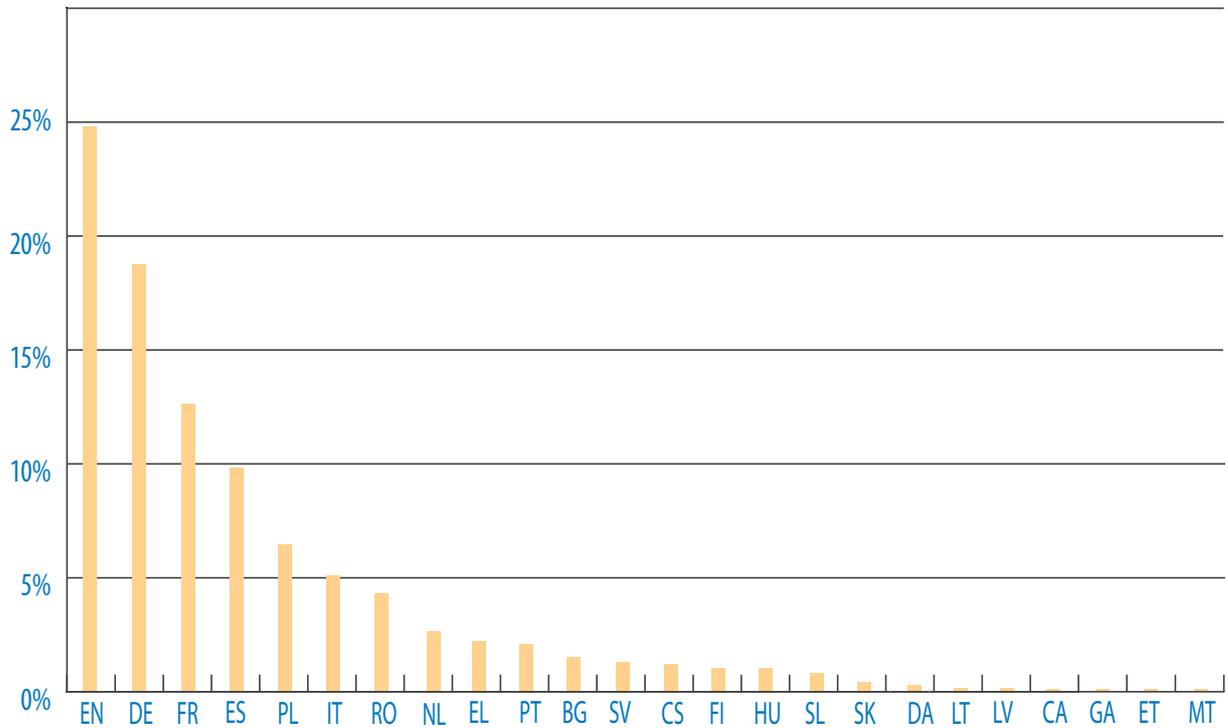


Unternehmen und Vereinigungen  
4,8 % (155)



Einzelne Bürger  
95,2 % (3 056)

### 4.2 AUFTEILUNG DER BESCHWERDEN NACH SPRACHEN





## 4.3 GEOGRAFISCHE HERKUNFT DER BESCHWERDEN

Land	Anzahl der Beschwerden	% der Beschwerden	% der EU-Bevölkerung	Kennzahl <sup>1</sup>
 Luxemburg	44	1,4	0,1	13,6
 Malta	26	0,8	0,1	10,0
 Zypern	46	1,4	0,2	8,9
 Slowenien	39	1,2	0,4	3,0
 Belgien	182	5,7	2,1	2,6
 Bulgarien	91	2,8	1,6	1,8
 Finnland	62	1,9	1,1	1,8
 Irland	43	1,3	0,9	1,5
 Griechenland	106	3,3	2,3	1,5
 Österreich	75	2,3	1,7	1,4
 Portugal	91	2,8	2,1	1,3
 Spanien	351	10,9	9,0	1,2
 Rumänien	162	5,0	4,4	1,2
 Schweden	61	1,9	1,8	1,0
 Ungarn	67	2,1	2,0	1,0
 Deutschland	507	15,8	16,6	1,0
 Tschechische Republik	59	1,8	2,1	0,9
 Polen	214	6,7	7,7	0,9
 Slowakei	27	0,8	1,1	0,8
 Niederlande	74	2,3	3,3	0,7
 Frankreich	251	7,8	12,8	0,6
 Litauen	12	0,4	0,7	0,5
 Lettland	8	0,2	0,5	0,5
 Dänemark	18	0,6	1,1	0,5
 Italien	182	5,7	11,9	0,5
 Estland	4	0,1	0,3	0,5
 Vereinigtes Königreich	156	4,9	12,3	0,4
<b>Sonstige</b>	200	6,2		
<b>Unbekannt</b>	53	1,7		

<sup>1</sup> Zur Errechnung dieser Kennzahl wurde der prozentuale Anteil der Beschwerden durch den prozentualen Anteil der Bevölkerung dividiert. Ist sie größer als 1, werden aus dem betreffenden Land mehr Beschwerden an den Bürgerbeauftragten gerichtet, als nach der Bevölkerungsgröße zu erwarten wäre. Alle Prozentangaben in der vorstehenden Tabelle wurden auf eine Dezimalstelle gerundet.

# KONTAKTAUFNAHME ZUM EUROPÄISCHEN BÜRGERBEAUFTRAGTEN

## POSTANSCHRIFT

Der Europäische Bürgerbeauftragte  
1, avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403  
F - 67001 Strasbourg Cedex  
Frankreich

## TELEFON

+33 3 88 17 23 13

## FAX

+33 3 88 17 90 62

## E-MAIL

[eo@ombudsman.europa.eu](mailto:eo@ombudsman.europa.eu)

## WEBSITE

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











**DER EUROPÄISCHE BÜRGERBEAUFTRAGTE UNTERSUCHT BESCHWERDEN ÜBER MISSSTÄNDE  
IN DER VERWALTUNGSTÄTIGKEIT VON ORGANEN UND INSTITUTIONEN DER EUROPÄISCHEN UNION**



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