

Преводът на страницата е генериран чрез машинен превод [Връзка]. Машинните преводи могат да съдържат грешки, които да водят до нарушаване на яснотата и точността. Омбудсманът не поема отговорност за евентуални несъответствия. За най-надеждна и правно издържана информация направете справка с: изходната версия в английски препратката по-горе. За повече информация вижте нашата [езикова политика](#) и [политика за превода](#) [Връзка].

Решение по случай 906/2009/JF - Спор относно възстановяване на суми, платени погрешка

Решение

Случай 906/2009/JF - Открит на 26/06/2009 - Решение от 18/10/2010

При плащане на жалбоподателката, служителка от помощния персонал, Комисията е извършила няколко грешки: първо, тя е задържала суми, на които жалбоподателката е имала право; по-късно е изплатила надбавки, на които жалбоподателката не е имала право; и накрая отново е платила на жалбоподателката сума, която не е трябвало да плаща.

Комисията е възстановила част от общата сума, надплатена на жалбоподателката. В жалба до омбудсмана обаче последната оспорва възстановяването на останалата част от тази сума. В подкрепа на своите твърдения тя изтъква многобройните грешки на Комисията и своето затруднено финансово положение по онова време.

Омбудсманът отбелязва, че Комисията има законно право да възстанови сумата от жалбоподателката. В предложението за доброволно уреждане обаче омбудсманът приканва Комисията да поеме отговорността за многократните си административни грешки, като се откаже от възстановяването.

Комисията показва, че е готова да сътрудничи с омбудсмана при търсенето на благоприятен изход на жалбата и отмени иска си за възстановяване. В своето решение омбудсманът приветства подхода на Комисията и приключва случая.

Обстоятелства, предхождащи жалбата

1. От 1 юни 2001 г. до 31 октомври 2003 г. жалбоподателят работи за Европейската



комисия като спомагателен агент. Тя представя доказателства, че има едно дете, за което Комисията ѝ изплаща надбавка за дете на издръжка.

2. През ноември 2001 г., поради грешка в кодирането в своята система за плащания, Комисията предостави на жалбоподателя надбавка за второ дете на издръжка („втората надбавка“ [1]), която е със задна дата от август 2001 г.

3. През декември 2001 г. на жалбоподателя е изплатена втората надбавка за периода между август и ноември 2001 г. От декември 2001 г. до февруари 2003 г. жалбоподателят получава втората надбавка всеки месец. През март 2003 г. ситуацията се върна към нормалното [2] . Общата сума, изплатена погрешно във връзка с втората надбавка, възлиза на 5 162,38 EUR.

4. На 7 април 2003 г. Комисията уведоми жалбоподателя, че е допуснала горепосочената грешка, и я покани да присъства на среща, за да обсъди какви ще бъдат финансовите последици за нея.

5. Жалбоподателят не е присъствал на среща с Комисията. Тя отговори, че няма да се съгласи на възстановяване.

6. На 23 април 2003 г. Комисията информира жалбоподателя, че според окончателните ѝ изчисления надплатената сума е 3 368,40 EUR. Комисията обясни, че е достигнала горната стойност, като е приспаднала 1 793,98 EUR от общата сума от 5 162,38 EUR. Приспаднатата сума съответства на сума, която е била приспадната по грешка от заплатата на жалбоподателя въз основа на погрешното предположение, че тя получава надбавки от друго място. Всъщност се оказва, че това не е така.

7. На 24 април 2003 г. Комисията уведомява жалбоподателя, че за да възстанови общата дължима сума, а именно 3 368,40 EUR, ще задържи месечни вноски от 842,10 EUR от заплатата си за месеците от май до август 2003 г. включително, когато договорът ѝ изтича.

8. На 23 юни 2003 г. Комисията информира жалбоподателя, че след извънредно удължаване на договора ѝ е установила, че оставащата сума, която трябва да бъде възстановена, е 1 684,20 EUR. Тя информира жалбоподателката, че тази сума ще бъде възстановена чрез месечни удържки в размер на 421,05 EUR от заплатата ѝ за месеците юли-октомври 2003 г. включително, когато нейният удължен договор изтича.

9. На 14 май 2003 г. Комисията изплаща отново на жалбоподателя по грешка 1 793,98 EUR в допълнение към заплатата ѝ за този месец. Тази грешка е възникнала поради грешки, възникнали по време на промяната от стара към нова платежна система.

10. На 14 декември 2006 г. и 1 февруари 2007 г. Комисията се опита да уведоми жалбоподателя за горепосоченото плащане, извършено по грешка с две препоръчани писма, изпратени на нейния адрес. Тези писма са върнати с надпис „адресат отсъства“.



- 11.** Междувременно жалбоподателят започва нов период на заетост в Комисията като срочно нает служител.
- 12.** На 11 април 2007 г. Комисията изпраща на жалбоподателя електронно писмо, с което я уведомява за горепосоченото плащане в размер на 1 793,98 EUR, извършено по погрешка. Жалбоподателят не отговори.
- 13.** На 27 юли 2007 г. Комисията изпраща на жалбоподателя дебитно известие № 3240907257 (наричано по-нататък „дебитното известие“) с препоръчана поща и електронна поща, с което иска възстановяване на горепосочената сума до 9 септември 2007 г. Жалбоподателят отговаря на същия ден, като посочва, че парите вече са били задържани от заплатата ѝ към съответния момент.
- 14.** На 20 септември 2007 г., при липса на плащане, Комисията изпрати на жалбоподателя напомняне с препоръчано писмо. Това писмо е върнато с надпис „непотърсено“, („*non réclamée*“).
- 15.** На 18 октомври 2007 г. жалбоподателят оспорва законосъобразността на дебитното известие и отказва да върне въпросната сума.
- 16.** На 20 ноември 2007 г. Комисията отговори на жалбоподателя и отново обясни как е възникнал дългът. Тя обръща внимание на факта, че както вече ѝ е известно, Комисията погрешно ѝ е изплатила втора надбавка, която възлиза на общо 5 162,38 EUR. В това отношение Комисията се позовава на своето електронно писмо от 23 април 2003 г. и подчертава, че в това съобщение е уведомила жалбоподателя, че за да компенсира дължимото салдо, тя няма да получи сумата от 1 793,98 EUR, на която тя действително има право. Посочената сума от 1 793,98 EUR обаче не е задържана от Комисията, както е обявено. Следователно плащането в размер на 1 793,98 EUR, извършено на 14 май 2003 г., е извършено по грешка [3]. В резултат на това 1 793,98 EUR, част от първоначалното задължение в размер на 5 162,38 EUR, никога не е било възстановено. Комисията призна, че „[i] t e вярно и много жалко “, че досието на жалбоподателя съдържа редица грешки [4] , но въпреки това е вярно, че Комисията е надплатила жалбоподателя и следователно е трябвало да поиска обратно надплатените суми. Въпреки че Комисията е изпратила писмо до жалбоподателката едва на 14 декември 2006 г. [5] , като я е информирала за ситуацията и е поискала от нея да възстанови сумата от 1 793,98 EUR, която ѝ е била изплатена по погрешка, Комисията все още е била в рамките на петгодишния срок, за да има право и дори да бъде задължена да поиска възстановяване на недължимо платените суми. Въпреки това, с оглед на обстоятелствата на жалбоподателя, Комисията беше готова да приеме плащането на горепосочената сума на месечни вноски в размер на 150 EUR за период от 11 месеца, като последната вноска беше в размер на 143,98 EUR.
- 17.** На 28 ноември 2007 г. жалбоподателят отказва да върне посочената сума на Комисията, като подчертава, че е безработна и не е в състояние да извърши възстановяването.



- 18.** На 14 декември 2007 г. Комисията прикани жалбоподателя да му предостави информация относно доходите ѝ до 28 декември 2007 г. По-специално тя иска подробна информация за нейното обезщетение за безработица и семейното ѝ положение, за да може да изготви план за възстановяване на разходите, който би бил в по-голяма степен съвместим с финансовите ѝ средства. Жалбоподателят не отговори.
- 19.** На 29 януари 2008 г. Комисията изпрати на жалбоподателя напомняне, като я прикани да отговори до 11 февруари 2008 г. При липсата на отговор Комисията посочва, че ще пристъпи към принудително възстановяване на разходите.
- 20.** На 1 февруари 2008 г. жалбоподателката отговаря, като отрича, че е длъжник и моли Комисията да спре да я тормози.
- 21.** На 7 октомври 2008 г. Комисията издава решение (наричано по-нататък „решението“) съгласно член 256, параграф 1 от тогавашния Договор за ЕО [6] относно възстановяването на недължимо получени квоти от бивш спомагателен агент. Той декларира, че жалбоподателят е длъжник за основната сума, заедно с лихвите за забава на плащане, възлизащи на общо 1 903,88 EUR.
- 22.** На 23 март 2009 г. съдебен изпълнител изпраща на жалбоподателя препис от решението и я осъжда да заплати на Комисията основната сума заедно с лихвите за забава, възлизащи на общо 2 188,34 EUR на тази дата. Плащането е трябвало да се извърши в срок от 15 дни под наказание за изземване на движимото ѝ имущество.
- 23.** На 26 март 2009 г. жалбоподателят изпрати писмо до Комисията с искане тя да прекрати процедурата по събиране на вземанията. Тя подчерта грешките, допуснати от Комисията, и посочи, че тя вече е запазила 30 % от заплатата си в миналото. Тя добавя, че във всеки случай не разполага с финансови средства, с които да възстанови въпросната сума.
- 24.** На 7 април 2009 г. жалбоподателят се обърна за първи път към Омбудсмана и се оплака по горепосочения въпрос. В резултат на това Комисията реши да спре процедурата по събиране на вземания, докато омбудсманът не вземе решение.
- 25.** Впоследствие жалбоподателят информира службите на омбудсмана, че последният ѝ договор с Комисията е приключил през май 2009 г. Тя заяви, че очаква да започне да получава белгийското месечно обезщетение за безработица в размер на приблизително 1 200 EUR. През юни 2009 г., т.е. след подаване на жалбата си до омбудсмана, жалбоподателят все още не е получил такава полза.

Предмет на разследването

- 26.** Жалбоподателят твърди, че искането на Комисията за възстановяване на сумата от 2



188,34 EUR (размерът на дълга на 23 март 2009 г.) е несправедливо.

27. Жалбоподателят заяви, че Комисията следва да отмени искането си за възстановяване.

Запитването

28. На 26 юни 2009 г. омбудсманът препрати жалбата до председателя на Европейската комисия за становище.

29. На същата дата и на 16 юли 2009 г. жалбоподателят изпраща на Омбудсмана допълнителна кореспонденция, в която пояснява жалбата си. Омбудсманът препрати тази кореспонденция на председателя на Европейската комисия и поиска становището на Комисията да вземе предвид съдържащите се в него разяснения.

30. На 21 октомври 2009 г. омбудсманът получи становището на Комисията, което той изпрати на жалбоподателя с покана за представяне на коментари. Жалбоподателят най-напред представи допълнителна информация, а на 29 октомври 2009 г. представи становището си по становището на Комисията.

31. На 2 март 2010 г. службите на омбудсмана и жалбоподателят обсъдиха въпроси, свързани с жалбата ѝ по телефона.

32. На 3 март 2010 г. жалбоподателят допълва становището си, като изпраща на омбудсмана документ, отнасящ се до нейното финансово положение.

33. След внимателно разглеждане на становището и забележките омбудсманът не се увери, че Комисията е отговорила адекватно на жалбата. Поради това той направи временна констатация за лошо управление и в съответствие с член 3, параграф 5 от своя устав предложи на Комисията приятелско решение.

34. На 8 юли 2010 г. омбудсманът получи отговора на Комисията, който изпрати на жалбоподателя с покана за представяне на коментари. Въпреки че не бяха получени забележки в отговор на горепосочената покана, Омбудсманът взе предвид за тази цел част от допълнителната кореспонденция, получена от жалбоподателя междувременно, на 29 май 2010 г.

Анализ и заключения на Омбудсмана

А. Обявяване за неравноправност и свързаното с него вземане



Аргументи, представени на омбудсмана

35. Жалбоподателят твърди, че искането на Комисията за възстановяване на сумата от 2 188,34 EUR (размерът на дълга на 23 март 2009 г.) е несправедливо.

36. В подкрепа на това твърдение жалбоподателят твърди, че Комисията i) е била наясно, че е била безработна и не е разполагала със средства да плати горепосочената сума; II) е извършила недължимите плащания, като е знаела, че има само едно дете, а не две; и iii) след като е открила грешката си и впоследствие е задържала 3 368,40 EUR, отново е допуснала същата грешка. Именно тази грешка е довела до горепосоченото искане за възстановяване.

37. Жалбоподателят заяви, че Комисията следва да вземе надлежно предвид горепосочените аргументи и да отмени искането си за възстановяване.

38. В становището си Комисията първо посочи, че жалбоподателката е работила в Комисията като срочно нает служител, когато е подала жалбата си до Омбудсмана и когато Комисията е започнала процедурата по възстановяване. Следователно тя получаваше заплата и щеше да може да плати дълга си. Тя обаче не е имала намерение да го направи. Това се потвърждава от липсата на реакция на писмото на Комисията от 14 декември 2007 г., в което се предвижда възстановяване на вноски, съвместими с нейните доходи.

39. След това Комисията се позовава на член 85 от Правилника за длъжностните лица на Европейските общности [7] („Правилник за длъжностните лица“). Тя подчертава, че макар въпросните суми да са изплатени в резултат на грешка, допусната от Комисията, с оглед на приложимата съдебна практика [8] , това не е от значение, тъй като горепосоченият член е приложим именно в случаите, когато администрацията е допуснала грешки и е извършила неправомерни плащания. Следователно дългът на жалбоподателя е безспорен и подлежи на погасяване.

40. Според Комисията направените от нея надплатени суми не биха могли да останат незабелязани от нормално полагащо длъжимата грижа длъжностно лице. В това отношение той подчертава, че такова длъжностно лице не е освободено от проверка на заплата си и от него се очаква да знае правилата, приложими за неговото възнаграждение. При изпълнението на задължението си за полагане на длъжимата грижа не е необходимо съответното лице да определя точно обхвата на грешката на администрацията. Ако длъжностно лице има съмнения относно законосъобразността на полученото плащане, това само по себе си е достатъчно основание то да уведоми администрацията, за да може тя да извърши всички необходими проверки.

41. С оглед на гореизложеното Комисията счита, че жалбоподателят не е могъл да не забележи плащането на приблизително 1 000 EUR през декември 2001 г. или, след това плащане, месечните плащания в размер на приблизително 300 EUR в допълнение към



заплатата ѝ. Жалбоподателят е трябвало да уведоми администрацията и да ѝ позволи да извърши всички необходими проверки. По същия начин, с оглед на обясненията на Комисията, предоставени ѝ на 23 април 2003 г., жалбоподателят не е могъл да не знае, че сумата от 1 793,98 EUR, която ѝ е изплатена на 14 май 2003 г., е резултат от грешка, тъй като именно тази сума е изрично посочена в писмото от 23 април 2003 г. От това следва, че жалбоподателят е трябвало да уведоми Комисията и да ѝ позволи да извърши всички необходими проверки.

42. По този начин Комисията твърди, че жалбоподателят му дължи сума в размер на 1 793,98 EUR, заедно с лихви за забава на плащане. Тя заяви, че е готова да приеме плащане въз основа на план за възстановяване с вноски, които биха били съвместими с доходите на жалбоподателя.

Предварителна оценка на Омбудсмана, водеща до приятелско предложение за решение

43. Първо, Омбудсманът отбелязва, че в съответствие с член 85 от Правилника Комисията счита, че е оправомощена да възстанови надплатените на жалбоподателя суми поради **редица свои собствени административни** грешки.

44. Първата административна грешка е повтарящата се грешка на Комисията, която възниква всеки месец от декември 2001 г. до март 2003 г., като изплаща на жалбоподателя надбавка, на която тя няма право, а именно втората надбавка. Като цяло Комисията неправилно е платила на жалбоподателя 5 162,38 EUR.

45. Във връзка с това Омбудсманът обърна внимание на фишовите за плащания за декември 2001 г. и януари 2002 г., които Комисията представи със своето становище и които бяха препратени на жалбоподателя за становище. Жалбоподателят не ги оспорва. Те удостоверяват, че през декември 2001 г. Комисията е извършила пет плащания на жалбоподателя в размер на 224,43 EUR, а през януари 2002 г. — по едно плащане в размер на 232,73 EUR като втора надбавка.

46. С оглед на тези доказателства омбудсманът счете за разумно да счита, че жалбоподателят трябва да е знаел за тези многократни плащания. С оглед на факта, че тя има само едно дете, а не две, тя също трябва да е знаела, че тези плащания са направени погрешно. От това следва, че би било нормално за жалбоподателя да очаква да възстанови от заплатата си общата сума в размер на **5 162,38 EUR**, която е резултат от надплащането, разглеждано като цяло.

47. На 23 април 2003 г. обаче Комисията информира жалбоподателя, че подлежащата на възстановяване сума е по-ниска от сумата, получена в резултат на надплащането. Комисията обясни, че е допуснала **втора административна грешка**, като е приспаднала неправилно 1 793,98 EUR от заплатата на жалбоподателя. Тя поясни, че тази сума няма да бъде възстановена на жалбоподателя, а по-скоро ще бъде приспадната от общия ѝ



дълг в размер на 5 162,38 EUR към Комисията. Според разбирането на Омбудсмана за релевантните факти след това жалбоподателят е убеден, че дългът ѝ към Комисията възлиза на **3 368,40 EUR**.

48. Въпреки това през май 2003 г., поради промяна в системата за плащания, Комисията е допуснала **трета административна грешка** и е **изплатила** на жалбоподателя **1 793,98 EUR**. Въпреки че жалбоподателят е възстановил общата сума от 3 368,40 EUR, както твърди Комисията в писмото си от 23 април 2003 г., тя не е предприела никакви действия в отговор на това окончателно плащане, извършено по грешка.

49. Поради това беше важно да се установи дали е могло да се очаква жалбоподателят да е знаел за третата административна грешка на Комисията. Това би могло да се направи чрез анализ, подобен на направения по-горе, по отношение на първата административна грешка на Комисията.

50. Нито Комисията, нито жалбоподателят обаче са представили копие от писмото от 23 април 2003 г., поради което Омбудсманът не е могъл да удостовери със сигурност дали това писмо се отнася до сумата от 1 793,98 EUR или до точните условия на такова запитване.

51. Жалбоподателят е свикнал с повтарящите се грешки на Комисията. Обстоятелствата са объркващи, като едно действие на Комисията противоречи на друго. Следователно е правдоподобно жалбоподателят да не е знаел дали до октомври 2003 г. месечните удържки от заплатата ѝ са достигнали окончателен общ размер от 5 162,38 EUR или 3 368,40 EUR. Омбудсманът не е счел, че писмата на Комисията от 24 април или 23 юни 2003 г. са спомогнали за изясняване на горепосоченото объркване, като са предоставили план за възстановяване на разходите въз основа на месечните удържки от заплатата на жалбоподателя на първо място, 842,10 EUR и по-късно 425,05 EUR.

52. По същия начин, въпреки че може да се твърди, че е разумно Комисията да счита, че жалбоподателят не е могъл да не знае за надплащането на втората надбавка, омбудсманът изобщо не е бил убеден, че това продължава да е разумно с оглед на объркващата поредица от събития, които произтичат от неговите действия. Първо, Комисията изрично посочва, че неправилно е приспаднала определена сума от заплатата на жалбоподателя, а именно сума, която не е свързана с нейния дълг, произтичащ от надплащането на втората надбавка. По-късно тя възстановява тази сума, само за да поиска отново същата сума, като посочва, че възстановяването не е трябвало да бъде извършено на първо място, тъй като съответства на сума, която е трябвало да бъде приспаднала от задължението на жалбоподателя към Комисията, т.е. задължението, произтичащо от неправилното плащане от страна на Комисията на второто обезщетение.

53. В обобщение, през април 2003 г. жалбоподателят е уведомен за това, че не е трябвало да възстанови сумата от 1 793,98 EUR, тъй като Комисията е допуснала грешка. След това, четири години по-късно, през април 2007 г., тя най-накрая е уведомена, че ще трябва да възстанови тази сума, тъй като почти четири години по-рано Комисията е



допуснала още една грешка, отнасяща се отново до същата сума.

54. Комисията се позовава на приложимата съдебна практика на Съда на Европейския съюз, както и на член 85 от Правилника, които не изключват администрацията от възможността да претендира обратно суми, които тя може да е изплатила по погрешка.

55. Посочената по-горе съдебна практика обаче не следва да се тълкува в смисъл, че допуска административни грешки. В настоящия случай Комисията е допуснала **повтарящи се** административни грешки. Комисията със сигурност не е действала по начин, който може да се очаква от институцията, ангажирана с добра администрация. По-скоро неговите действия биха могли да се окажат непропорционални и непоследователни и по този начин да се засили временната констатация за лошо администриране [9] .

56. Омбудсманът отбелязва решението на Комисията да спре процедурата по събиране на вземания, докато не вземе решение по жалбата. Според него това показва, че Комисията е готова да сътрудничи с него, за да намери най-задоволителния изход на спора и да поправи временно констатирания по-горе случай на лошо управление. По този начин омбудсманът прикани Комисията да докаже, че е напълно готова да поеме отговорността за необичайния брой грешки, допуснати в настоящия случай, и да отмени искането си за възстановяване на разходите от жалбоподателя, който живееше с обезщетения за безработица. Поради това той направи следното предложение за приятелско решение в съответствие с член 3, параграф 5 от Устава на Европейския омбудсман:

„Като се вземат предвид констатациите на Омбудсмана, Комисията би могла да отмени искането си за възстановяване на разходите.“

Аргументите, представени на омбудсмана след неговото приятелско предложение за решение

57. Комисията взе предвид анализа и предварителните заключения на Омбудсмана и прие да отмени искането му за възстановяване на разходите.

58. Жалбоподателят се съгласи, че разглеждането на жалбата може да бъде приключено, и благодари на омбудсмана.

Оценка на Омбудсмана след неговото приятелско предложение за решение

59. Омбудсманът приветства сътрудничеството на Комисията в търсенето на задоволителен резултат по настоящата жалба. Съответно той приключва случая.



Б. Заключение

Въз основа на своята проверка по тази жалба омбудсманът я приключва със следното заключение:

Омбудсманът приветства сътрудничеството на Комисията в търсенето на задоволителен резултат по настоящата жалба. Съответно той приключва случая.

Жалбоподателят и председателят на Комисията ще бъдат уведомени за това решение.

П. Никифорос Диамандурос

Съставено в Страсбург на 18 октомври 2010 година.

[1] На оригиналния френски език: „*разпределение излива une personne assimilée à un deuxième enfant à charge*“

[2] На оригиналния френски език: „[L] *cumyация a été régularisée avec le salaire de mars 2003.*“

[3] На оригиналния френски език: „[m] *alheusement, se montant de 1 793,98 EUR n,,a pas été retenu et vous a été payé par erreur le 14 mai 2003.*“

[4] На оригиналния френски език: „[I] *lest vrai et fort за съжаление que votre dossier contienne une série d,,erreurs...*“

[5] На оригиналния френски език: „[L] *a première lettre vous informant et vous demandant de rembourser le 1 793,98 EUR n,,a malheureusement été envoyée que le 14 décembre 2006.*“

[6] " Решенията на... Комисията, която налага парично задължение на лица, различни от държавите, има изпълнителна сила. „Договорът от Лисабон, който е в сила от 1 декември 2009 г., предвижда подобна разпоредба в член 299 от Договора за функционирането на Европейския съюз, която“ Комисията [...], която налага парично задължение на лица, различни от държавите, има изпълнителна сила .

[7] „ Всяка надплатена сума се възстановява, ако получателят е знаел, че няма основателна причина за плащането или ако фактът на надплащането е бил явно такъв, че да не е могъл да не знае за това. “

[8] Дело Т-324/04 F/Комисия , решение на Първоинстанционния съд (трети състав) от 16 май 2007 г., все още непубликувано в Сборника, точка 139 (на оригиналния френски език): „ ... *Le fait que l,,administration a commis une négligence ou une erreur dans la*



détermination des droits pécuniaires d„un fonctionnaire est sans event sur l„application de l„article 85 du statut, qui présuppose précisément que l„administration a commis une erreur en procédant au versement irrégulier... “

[9] Член 6 „Пропорционалност„и член 10 „Законни очаквания, последователност и съвети“ от Европейския кодекс за добро поведение на администрацията предвиждат, че:

„[W] кокошка взема решения, длъжностното лице гарантира, че взетите мерки са пропорционални на преследваната цел. Длъжностното лице по-специално избягва да ограничава правата на гражданите или да им налага обвинения, когато тези ограничения или обвинения не са в разумна връзка с целта на преследваното действие.

Длъжностното лице е в съответствие със собственото си административно поведение, както и с административното действие на институцията. Длъжностното лице следва обичайните административни практики на институцията, освен ако няма основателни причини за отклонение от тези практики в конкретен случай. Длъжностното лице зачита законните и разумни очаквания, които членовете на обществеността имат в светлината на начина, по който институцията е действала в миналото... “