

Denne side er maskinoversat [\[Link\]](#). Maskinoversættelser kan indeholde fejl, der potentielt gør teksten mindre klar og nøjagtig. Ombudsmanden påtager sig intet ansvar for eventuelle afvigelser. For de mest pålidelige oplysninger og den største retssikkerhed henvises der til originalversionen på engelsk, som der er linket til ovenfor. Læs mere i vores [sprog- og oversættelsespolitik](#) [\[Link\]](#).

Den Europæiske Ombudsmands afgørelse i sag 1139/2018/MDC om gennemførelse af eksperter i samtaler med asylansøgere organiseret af Det Europæiske Asylstøttekontor

Afgørelse

Sag 1139/2018/MDC - Indledt den 23/07/2018 - Afgørelse af 30/09/2019 - Den vedrørte institution Europæisk asylstøttekontor (Konstaterede fejl og forsømmelser) |

Klageren hævdede, at eksperterne havde begået en forseelse i forbindelse med samtaler med asylansøgere, som blev arrangeret af Det Europæiske Asylstøttekontor (EASO) i Grækenland.

Ombudsmanden fandt, at EASO's manglende rettidige og tilstrækkelige håndtering af de alvorlige fejl, som EASO havde opdaget i en bestemt sag, før den pågældende asylansøger blev udvist, udgjorde fejl eller forsømmelser. Da fejl og forsømmelser desværre ikke kan afhjælpes på nuværende tidspunkt, er Ombudsmanden ikke gået videre med en henstilling. For at undgå lignende problemer i fremtiden foreslog Ombudsmanden imidlertid, at EASO straks og systematisk forsøger at informere de nationale myndigheder, hvis det opdager, at der er begået betydelige fejl under samtaler med asylansøgere.

Ombudsmanden glædede sig over EASO's erklæring om, at det arbejder på at oprette en klagemekanisme, og foreslog, at det prioriteres højt. Endelig anmodede Ombudsmanden EASO om at forklare, hvordan det overvinder de udfordringer, der er identificeret i denne sag i forbindelse med tolkenes arbejde og tilsyn.

Baggrunden for klagen

1. Klageren, Advocates Abroad, er en amerikansk og græsk ikke-statslig organisation (NGO). Det hjælper flygtninge og asylansøgere over hele verden med blandt andet at forberede deres asylsamtaler og udarbejde deres appeller.



2. Den 25. april 2018 sendte klageren tre breve til driftschefen for Det Europæiske Asylstøttekontor (EASO). I det første brev kritiserede den den adfærd, som flere EASO-interviewere og tolke udviste i interviews med asylansøgere i Grækenland siden 2016. Det hævdede, at interviewerne havde været voldelige og/eller dårligt forberedte. Det udtrykte også bekymring over manglen på en klagemekanisme for asylansøgere, der ønsker at klage over interviewere eller tolkes adfærd. Klageren kritiserede også, at asylansøgere ikke altid modtager udskrifter af deres samtaler.

3. Det andet og tredje brev vedrørte et todages interview med deltagelse af en advokat, der arbejder for klageren i sin egenskab af repræsentant for en asylansøger, "X" [1]. Det andet brev kritiserede en række uregelmæssigheder fra den arabiske tolk under interviewet. Den tredje skrivelse vedrørte den adfærd, som EASO's ekspert, som gennemførte samtalen med X, og som ifølge advokaten *"havde gennemført samtalen på en fjendtlig og kontradiktorisk måde, syntes forvirret over de faktiske omstændigheder og uvidende om spørgsmål vedrørende seksuel orientering og kønsidentitet og til tider utålmodig, aggressiv og ufølsom over for [X]"*. Efter advokatens opfattelse blev interviewet gennemført *"uden for rammerne af EASO's standarder for professionalisme"*.

4. Da klageren ikke modtog et svar fra EASO, henvendte den sig til Den Europæiske Ombudsmand.

Undersøgelsen

5. Ombudsmanden indledte en undersøgelse af EASO's manglende svar på klagerens korrespondance. Hun meddelte EASO, at hun, når hun modtog sit svar, ville overveje, om det ville være nødvendigt yderligere at undersøge det materielle aspekt af klagen vedrørende den påståede forseelse begået af de interviewere og tolke, der var udsendt af EASO.

6. Under undersøgelsen svarede EASO klageren og beklagede forsinkelsen. Ombudsmanden modtog efterfølgende klagerens bemærkninger til EASO's svar.

7. Efter nøje at have gennemgået EASO's svar og klagerens bemærkninger besluttede Ombudsmanden at forhøre sig yderligere [2] om klagens indhold.

8. Hun modtog et supplerende svar fra EASO og klagerens bemærkninger hertil.

Påstået forseelse i X's tilfælde

Argumenter fremført for Ombudsmanden

9. **EASO** anførte, at det havde undersøgt X's sag grundigt i forbindelse med en



"kvalitetsfeedbackrapport" [3] , som er et internt evalueringsdokument. EASO fandt, at rapporten om kvalitetsfeedback viste, at interviewererne forfulgte en række afhøringer, der var uhensigtsmæssige i sagen, og udviste en misforståelse af klagerens situation. Som følge heraf havde sagsbehandleren *begået en "alvorlig fejlvurdering i forbindelse med behandlingen af [den] sagsbehandler"* , og dette burde ikke have været godkendt af hans leder. EASO anerkendte også, at der var problemer med tolkens arbejde.

10. EASO præciserede imidlertid, at dets rolle kun er at yde støtte til de nationale myndigheder, og at det derfor ikke er i stand til at påvirke den græske asyltjenestes endelige afgørelse om asylansøgninger. EASO hævdede, at systemet med feedback af høj kvalitet blev oprettet for at sikre, at EASO ikke overskrider sit mandat. Disse rapporter har til formål at forbedre den overordnede kvalitet af EASO's arbejde og ikke gribe ind i individuelle "åbne" sager. EASO meddelte Ombudsmanden, at det siden begyndelsen af 2019 har delt sine feedbackrapporter af høj kvalitet med de græske myndigheder.

11. Som svar på Ombudsmandens spørgsmål om, hvilke foranstaltninger der kunne træffes i en sag som denne, hvor der er konstateret alvorlige fejl, men asylansøgeren er blevet udvist efter afslaget på hans ansøgning, anførte EASO, at det ikke har noget mandat til at søge eller lette tilbagesendelse af asylansøgere i en sådan situation.

12. Klageren mente, at EASO proaktivt burde have underrettet de græske myndigheder om de fejl, det havde begået i X's sag. Den hævdede, at X var blevet udvist til sit hjemland som følge af disse fejl, og at han nu blev anset for at være død [4] . Desuden hævdede klageren, at EASO's manglende underretning af de græske myndigheder om de begåede fejl ikke kan begrundes med, at kvalitetsrapporter kun er beregnet til fremtidige forbedringer. Klageren hævdede, at EASO straks burde underrette de græske myndigheder om eventuelle alvorlige proceduremæssige eller materielle fejl, det måtte konstatere. Blot fordi en sag er "lukket" fra EASO's synspunkt, betyder det ikke, at sagen er afsluttet for asylansøgeren eller de nationale myndigheder.

Ombudsmandens vurdering

13. Som anført i Ombudsmandens anmodning om svar i denne sag kan de fejl, som EASO har konstateret, have bidraget til, at X blev udvist. Ombudsmanden gav også udtryk for sin bekymring i denne anmodning over, at EASO sendte sit (forsinkede) svar til klageren og Ombudsmanden samme dag, som X blev udvist. Ifølge klageren er X nu frygtet død. Selv om det er svært at se, hvad der kan gøres på dette stadium for at rette op på de fejl, der blev begået i hans tilfælde, er det af største betydning at afgøre, hvilke erfaringer der kan læres for fremtiden.

14. Det er korrekt, at det endelige juridiske ansvar for afgørelser om individuelle asylansøgninger ligger hos de græske myndigheder [5] . EASO gennemfører imidlertid samtaler med asylansøgere og udarbejder de tilhørende udtalelser. Selv om disse udtalelser ikke er bindende for de nationale myndigheder, kan de bidrage til at danne grundlag for deres endelige



afgørelse. EASO bør derfor sørge for, at dets arbejde er af den højest mulige kvalitet, at de fejl, dets eksperter begår, identificeres, og at der så vidt muligt træffes korrigerende foranstaltninger.

15. Ombudsmanden påskønner, at systemet med feedback af høj kvalitet blev oprettet for at sikre, at EASO ikke overskrider sit mandat, forbedrer den overordnede kvalitet af EASO's arbejde og ikke griber ind i individuelle "åbne" sager. Hvis der imidlertid konstateres en alvorlig fejl gennem dette system, mener Ombudsmanden, at EASO bør gøre sit yderste for at afhjælpe det.

16. Ombudsmanden anerkender, at EASO ikke har beføjelse til at anmode de nationale myndigheder om at træffe specifikke foranstaltninger, hvis det konstateres alvorlige fejl efter at have overført en sagsmappe til dem. Ikke desto mindre mener Ombudsmanden, at EASO straks og systematisk kan søge at underrette de nationale myndigheder, når der konstateres væsentlige fejl. De nationale myndigheder kan derefter beslutte, om der skal træffes afhjælpende foranstaltninger, navnlig hvis der endnu ikke er truffet en endelig afgørelse, eller hvis asylansøgeren endnu ikke er blevet udvist.

17. Under normale omstændigheder forventer man, at sådanne fejl identificeres af de nationale myndigheder, når de har set interviewudskriften [6]. Men i betragtning af sagens alvor og de menneskelige konsekvenser af fejl på dette område mener Ombudsmanden, at det ville være rimeligt, at EASO betragter denne foranstaltning som en yderligere beskyttelsesforanstaltning.

18. Ombudsmanden finder derfor, at EASO's manglende rettidige og tilstrækkelige håndtering af de alvorlige fejl, der er begået i X's sag, udgjorde fejl eller forsømmelser.

19. EASO har erklæret, at det **nu** deler sine feedbackrapporter af høj kvalitet med GAS. Ombudsmanden glæder sig over dette skridt og opfordrer EASO til at dele rapporterne rettidigt, så de nationale myndigheder om nødvendigt kan træffe afhjælpende foranstaltninger. Da kvalitetsrapporter imidlertid anonymiseres, er det potentielt utilstrækkeligt at dele dem med de nationale myndigheder. Hvis en rapport om kvalitetsfeedback viser, at der opstod en alvorlig fejl under et interview, bør EASO overveje ikke blot at informere de nationale myndigheder om fejlen, men også om den pågældende asylansøgers identitet.

20. Da de fejl og forsømmelser, som Ombudsmanden har påpeget i X's sag, desværre ikke kan afhjælpes på nuværende tidspunkt, vil Ombudsmanden ikke fremsætte en henstilling, men vil fremsætte et tilsvarende forslag til forbedring nedenfor.

Påstået forseelse under interview

Argumenter fremført for Ombudsmanden

21. EASO redegjorde for de foranstaltninger, det har truffet for at forebygge, mindske og reagere på fejl, der er begået under samtalerne. Det erklærede, at det er nødvendigt at styrke



disse foranstaltninger [7] Samtidig gentog EASO, at det kun har en støttende rolle, da de nationale myndigheder træffer endelige afgørelser om alle ansøgninger.

22. EASO hævdede, at klagerens kritik af flere EASO-interviewers og tolkes adfærd mellem 2016 og 2018 blev *fremSAT isoleret, uanset den fulde sammenhæng med interviewet eller sagen* [8], og ikke afslører et systemisk problem. Klageren havde ikke oplyst, om eller i hvilket omfang de fremhævede problemer førte til en ukorrekt afgørelse fra GAS' side. Under alle omstændigheder kan alle ansøgere i klagefasen rejse eventuelle problemer under samtalen, som de mener har haft en negativ indvirkning på deres ansøgning.

23. Med hensyn til tilsynet med tolke præciserede EASO, at sagsbehandlere har ansvaret for samtalen. De har beføjelse til at udstede direkte instrukser til tolke under processen. I tilfælde af vedvarende vanskeligheder kan sagsbehandleren anmode om bistand fra deres ledere [9] Hvis det fremgår af interviewudskriften, at sagsbehandleren ikke har truffet de nødvendige foranstaltninger for at afhjælpe tolkens mangler, er dette medtaget i rapporten om kvalitetsfeedback.

24. EASO bemærkede, at der er forslag om at oprette en klagemekanisme i udkastet til forordning om oprettelse af Den Europæiske Unions Asylagentur (EUAA), som stadig er i lovgivningsprocessen. I den forbindelse drøfter EASO i øjeblikket, hvordan der skal oprettes en klagemekanisme til dækning af dets aktiviteter. I mellemtiden registreres og behandles klager, der modtages via forskellige kanaler, fortsat i overensstemmelse hermed.

25. Klageren udtrykte bekymring over, at der på trods af EASO's foranstaltninger fortsat er sket krænkelse af de grundlæggende rettigheder, og at de ansvarlige personer ikke drages til ansvar.

26. Klageren udtrykte også bekymring over, hvordan EASO fører tilsyn med tolke. Den hævdede, at der efter dens erfaring ikke finder nogen tilsyn sted i praksis, og at det ofte er tolkene, der yder rådgivning eller vejledning til sagsbehandlerne. Desuden hævdede klageren, at det er vanskeligt, hvis ikke umuligt, for sagsbehandleren at sikre, at tolken overholder de forventede adfærdsstandarder, hvis tolken taler på et sprog, som sagsbehandleren ikke forstår.

27. Klageren mente desuden, at EASO ikke havde fremlagt specifikke oplysninger om den fremtidige klagemekanisme. Den hævdede navnlig, at EASO ikke nævnte, hvornår og hvordan denne klagemekanisme ville blive gjort tilgængelig for offentligheden, og heller ikke, hvordan det i øjeblikket registreres og behandles klager.

Ombudsmandens vurdering

28. Dette er den anden klage, som Ombudsmanden har modtaget om mangler i udførelsen af eksperter, der gennemfører eller letter samtaler med asylansøgere, og som er udsendt af EASO i Grækenland. I sin afgørelse i sag 735/2017/MDC påpegede Ombudsmanden, at eventuelle mangler i interviewprocessen (og i GAS's afgørelser) bedst afhjælpes i forbindelse med



individuelle klager snarere end i forbindelse med en ombudsmandsundersøgelse [11] .

29. Hvad en ombudsmandsundersøgelse på dette område kan hjælpe med at identificere, er, hvor der kan foretages systemiske forbedringer. Med henblik herpå glæder Ombudsmanden sig over EASO's initiativ til at oprette en klagemekanisme, og hun opfordrer EASO til at behandle dette som en prioritet. Hun vil fremsætte et forslag til forbedringer med henblik herpå og opfordre til feedback inden for tre måneder. I sit svar på forslaget forventer Ombudsmanden, at EASO tager hånd om klagerens betænkeligheder, jf. punkt 27.

30. Ombudsmanden bemærker, at for at denne fremtidige klagemekanisme kan være effektiv, bør EASO i overensstemmelse med sit første forslag systematisk og straks søge at underrette de nationale myndigheder om alle væsentlige fejl, som EASO konstaterer som følge af en klage. Ombudsmanden forstår desuden på baggrund af hendes tidligere undersøgelse [12] , at EASO ikke har interviewudskrifter eller andre relaterede dokumenter, da alle sagsakter fra samtaler om antagelighed returneres til de nationale myndigheder. Det vil derfor være vigtigt i denne forbindelse at overveje, hvordan klagemekanismen kan foretage en korrekt revision.

31. Endelig noterer Ombudsmanden sig klagerens betænkeligheder med hensyn til tolkenes arbejde og tilsyn. Hun vil derfor fremsætte et tredje forslag til EASO om dette spørgsmål.

Konklusion

På grundlag af undersøgelsen afslutter Ombudsmanden sagen med følgende konklusion:

EASO's manglende passende og rettidige håndtering af de alvorlige fejl, der blev begået i X's sag, udgjorde fejl eller forsømmelser.

Klageren og EASO vil blive underrettet om denne afgørelse.

Forslag til forbedringer

Hvis EASO opdager [13] , at der er sket væsentlige fejl i interviewfasen, bør det straks og systematisk forsøge at underrette de nationale myndigheder.

EASO bør følge op på sit tilsagn om at oprette en klagemekanisme og gøre det som en prioritet.

EASO bør forklare, hvordan det overvinder de udfordringer, der er identificeret i denne sag i forbindelse med tolkenes arbejde og tilsyn.

Emily O'Reilly



Den Europæiske Ombudsmand

Strasbourg, den 30.9.2019

[1] X søgte asyl i Grækenland på grund af frygt for forfølgelse på grund af seksuel orientering i Algeriet, hans hjemland.

[2] De spørgsmål, som Ombudsmanden stillede EASO i sin yderligere undersøgelsesskrivelse, kan konsulteres på: <https://www.ombudsman.europa.eu/en/correspondence/en/115125> [Link]

[3] EASO foretager hver måned " *detaljerede revisioner af et parti på 10 anonymiserede sager* ". Mindst to medlemmer af den relevante afdeling gennemgår og drøfter hver sag. EASO anførte, at denne *efterfølgende* kvalitetskontrol finder sted, efter at udtalelsen er blevet delt med den græske asyltjeneste. Rapporterne om feedback af høj kvalitet er rettet til alle sagsbehandlere. De indeholder konkrete eksempler på både fejl i og prisværdige aspekter af interviewene og udtalelserne. Den pågældende rapport om kvalitetsfeedback blev udsendt den 27. marts 2018.

[4] Klageren meddelte Ombudsmanden, at X's asylansøgning blev afvist, og at han blev udvist. Så forsvandt han.

[5] Se Den Europæiske Ombudsmands afgørelse i sag 735/2017/MDC, punkt 46.

[6] Som anført i Ombudsmandens ovennævnte afgørelse kan de græske myndigheder, når de har set et interviewudskrift, afgøre, om der var mangler, der kræver, at samtalen gentages. eller det er åbent for dem at være uenige i EASO's eksperter udtalelse. I henhold til græsk ret kan sagsøgeren desuden appellere GAS' afgørelse til de relevante klageudvalg.

[7] EASO opregnede en række foranstaltninger, som det var ved at træffe eller påtænkte at træffe for yderligere at forbedre kvaliteten af undersøgelsesprocedurerne.

[8] EASO henviste f.eks. til spørgsmål, som klageren havde rejst vedrørende afslaget på at indrømme pauser på visse punkter i visse interview. Den gjorde gældende, at det uden den fulde sammenhæng med samtalerne (varighed, om der havde været tidligere pauser, tidligere anmodninger) ikke kunne afgøres, om afslaget på at imødekomme anmodningen om en pause var problematisk.

[9] Teamlederen og EASO-koordinatoren, der fører tilsyn med tolkenes præstationer.

[10] Europa-Parlamentet har foreslået at medtage en bestemmelse i udkastet til forordning, der forpligter agenturet til at oprette en klagemekanisme til at overvåge og sikre overholdelsen af de grundlæggende rettigheder i alle sine aktiviteter.



[11] Se Den Europæiske Ombudsmands afgørelse i sag 735/2017/MDC, præmis 46.

[12] Se Den Europæiske Ombudsmands afgørelse i sag 735/2017/MDC, præmis 38.

[13] Der kan opdages betydelige fejl på en række måder, f.eks. gennem rapporter om kvalitetsfeedback, EASO's "kvalitetssikringsmetode" og også dets fremtidige klagemekanisme.