

Beschluss Festlegung von Leitlinien für den Umgang mit missbräuchlicher Kommunikation und mit Beschwerden, die einen Verfahrensmissbrauch darstellen

Dokument - 14/09/2020

Der Europäische Bürgerbeauftragte, gestützt auf Artikel 9.8 des Beschlusses des Europäischen Bürgerbeauftragten zur Annahme von Durchführungsbestimmungen, hat folgende Leitlinien angenommen:

1. Zweck der Leitlinien

Der Europäische Bürgerbeauftragte und seine Mitarbeiter sollten im Umgang mit den Bürgern stets höflich, respektvoll, geduldig und mitfühlend sein.

Es ist jedoch wichtig, den Mitarbeitern des Europäischen Bürgerbeauftragten klare Leitlinien für den angemessenen Umgang mit Personen an die Hand zu geben, die missbräuchliches Verhalten zeigen. Dies ist z. B. der Fall, wenn sich eine Person an den Europäischen Bürgerbeauftragten oder an einen seiner Mitarbeiter [\[1\] \[Link\]](#) wendet und dabei Drohungen äußert oder eine vulgäre Ausdrucksweise benutzt, wenn eine Person den Europäischen Bürgerbeauftragten offensichtlich immer wieder kontaktiert, wenn diese Kontakte übermäßig häufig sind, wenn sie sinnlose oder geringfügige Anliegen betreffen oder wenn sie böswillig sind (siehe hierzu den Europäischen Kodex für gute Verwaltungspraxis des Europäischen Bürgerbeauftragten).

2. Anwendungsbereich der Leitlinien

Diese Leitlinien gelten für die gesamte schriftliche oder mündliche Kommunikation, die Beschwerden oder Sonstiges betrifft. Der Begriff „Kommunikation“ umfasst Briefe, Faxnachrichten, E-Mails, alle Formen der Bildkommunikation wie Abbildungen, Bilder und Videos und alle Formen der mündlichen Kommunikation wie Telefonate.

3. Missbräuchliche Kommunikation

Eine Mitteilung ist missbräuchlich,

wenn sie sexistisch oder rassistisch ist, wenn sie Personen aufgrund ihrer sozialen Herkunft, ihrer genetischen Merkmale, ihrer Sprache, ihrer Religion oder Weltanschauung, ihrer politischen oder sonstigen Anschauung, ihrer Mitgliedschaft zu einer nationalen Minderheit, ihrer Behinderung, ihres Alters oder ihrer sexuellen Orientierung beleidigt;

wenn sie für den Europäischen Bürgerbeauftragten, einen Mitarbeiter des Europäischen Bürgerbeauftragten oder eine andere Person extrem diffamierend oder extrem beleidigend ist;



wenn sie offensichtlich vulgäre und verletzende Ausdrücke enthält;

wenn sie bewusst irreführende Angaben enthält, z. B. absichtlich verfälschte Informationen oder gefälschte Unterlagen;

wenn sie offensichtlich ständig wiederholt wird; wenn z. B. der Verfasser immer wieder ein Anliegen vorbringt, zu dem der Europäische Bürgerbeauftragte bereits klar Stellung bezogen hat;

wenn sie offensichtlich sinnlose oder geringfügige Anliegen betrifft;

wenn sie offensichtlich böswillig ist; wenn die Mitteilung z. B. keinen sinnvollen Zweck hat, sie vielmehr nur Unruhe stiften oder Verärgerung hervorrufen soll.

Eine Mitteilung eines Beschwerdeführers, der in großer Zahl Beschwerden über unbedeutende Aspekte oder Aspekte von geringer Bedeutung einlegt, kann als schikanös oder als Verfahrensmissbrauch betrachtet werden.

Eine offensichtlich unklare oder verworrene Mitteilung gilt nicht als missbräuchliche Kommunikation. Wenn es jedoch nicht möglich ist, der Mitteilung einen sinnvollen Antrag auf Tätigwerden oder ein sinnvolles Informationersuchen zu entnehmen, sollte sie mit einem Vermerk abgelegt werden, dass seitens des Europäischen Bürgerbeauftragten keine weiteren Maßnahmen erforderlich sind.

4. Umgang mit missbräuchlicher Kommunikation

4.1 Verfahren – Unterrichtung von Vorgesetzten und Führung von Aufzeichnungen

Wenn ein Mitarbeiter mit missbräuchlicher Kommunikation in Berührung kommt, sollte er einen **Vermerk** erstellen, in dem er den Sachverhalt darlegt und die Gründe anführt, weshalb die Kommunikation seiner Meinung nach missbräuchlich ist. Der Vermerk ist dem Vorgesetzten des Mitarbeiters zur Information und Genehmigung vorzulegen. Der genehmigte Vermerk ist in der entsprechenden Akte abzulegen.

Sobald der Vermerk genehmigt wurde, **unterrichtet der Mitarbeiter den Urheber der missbräuchlichen Kommunikation** vorzugsweise schriftlich darüber, dass seine Kommunikation für missbräuchlich erachtet wird, und gibt die Gründe hierfür an. Der Urheber der missbräuchlichen Kommunikation ist auch davon in Kenntnis zu setzen, dass der Europäische Bürgerbeauftragte oder seine Mitarbeiter bei weiteren missbräuchlichen Mitteilungen berechtigt sind, den Kontakt zu dem Betreffenden in der fraglichen Angelegenheit vollständig einzustellen.

Wenn die missbräuchliche Kommunikation nur auf telefonischem Wege stattfindet und keine Möglichkeit besteht, den Betreffenden schriftlich zu informieren, sollte der Mitarbeiter, der



etwaige spätere Telefongespräche entgegennimmt, den Betreffenden davon in Kenntnis setzen, dass seine Kommunikation für missbräuchlich erachtet wird, die Gründe hierfür nennen und darauf hinweisen, dass der Europäische Bürgerbeauftragte oder seine Mitarbeiter bei weiteren missbräuchlichen Mitteilungen berechtigt sind, den Kontakt zu dem Betreffenden in der fraglichen Angelegenheit vollständig einzustellen. Über den Telefonanruf sollte ein kurzer Vermerk erstellt und abgelegt werden.

4.2 Fortgesetzte missbräuchliche Kommunikation

Falls der Urheber der missbräuchlichen Kommunikation die missbräuchliche Kommunikation nach dem Verfahren gemäß Artikel 4.1 dieses Beschlusses (schriftlich oder telefonisch) fortsetzt, muss der betreffende Mitarbeiter einen **weiteren Vermerk** erstellen, in dem er den Sachverhalt schildert und vorschlägt zu beschließen, dass Mitteilungen der betreffenden Person in der fraglichen Angelegenheit künftig nicht mehr beantwortet werden. Der Vermerk ist dem Vorgesetzten des Mitarbeiters zur Information und zur Genehmigung vorzulegen. Der genehmigte Vermerk ist in der entsprechenden Akte abzulegen.

Sobald der Vermerk genehmigt wurde, ist dem Urheber der missbräuchlichen Kommunikation ein **Schreiben mit der Entscheidung** des Europäischen Bürgerbeauftragten zu übermitteln, aus dem hervorgeht, dass der Europäische Bürgerbeauftragte künftig keine Mitteilungen des Betreffenden in der fraglichen Angelegenheit mehr beantworten wird, und in dem die Gründe hierfür genannt werden. Der Europäische Bürgerbeauftragte kann diese Befugnis delegieren.

4.3 Durchführung einer Entscheidung, missbräuchliche Kommunikation nicht mehr zu beantworten

Schriftliche Mitteilungen, die nach einer Entscheidung gemäß Artikel 4.2 dieses Beschlusses eingehen, werden abgelegt, und es werden keine weiteren Maßnahmen ergriffen. Wenn sich der Betreffende nach einer solchen Entscheidung telefonisch meldet, sollte der Mitarbeiter, der das Telefonat entgegennimmt, höflich auf diese Entscheidung (wonach keine Telefonate und keine Mitteilungen der Person beantwortet werden) verweisen und das Gespräch beenden.

4.4 Besonders schwerwiegende Fälle von missbräuchlicher Kommunikation

Bei einer besonders beleidigenden Ausdrucksweise, z. B. bei ernstzunehmenden Drohungen, sollte der Mitarbeiter unverzüglich seinen Vorgesetzten unterrichten und das Verfahren nach Artikel 4.2 dieses Beschlusses anwenden, ohne zunächst die Bestimmungen von Artikel 4.1 dieses Beschlusses anzuwenden. Der Mitarbeiter sollte die Gründe darlegen, weshalb die Mitteilung seines Erachtens besonders beleidigend ist.

Bei besonders missbräuchlichen Telefonaten kann der Mitarbeiter den betreffenden Anrufer



unverzöglich darüber informieren, dass die Telefonate seines Erachtens missbräuchlich sind, und daher das Telefonat beenden und seinen Vorgesetzten unterrichten. Anschließend sollte der Mitarbeiter das Verfahren nach Artikel 4.2 dieses Beschlusses anwenden, ohne zunächst die Bestimmungen von Artikel 4.1 dieses Beschlusses anzuwenden.

4.5 Entschuldigungen

Wenn sich der Urheber der missbräuchlichen Kommunikation schriftlich an den Europäischen Bürgerbeauftragten wendet und einräumt, dass seine vorherige Kommunikation missbräuchlich war, wenn er sich für diese missbräuchliche Kommunikation entschuldigt und zusagt, künftig von missbräuchlicher Kommunikation abzusehen, können der Europäische Bürgerbeauftragte oder seine Mitarbeiter die Entscheidung gemäß Artikel 4.2 oben zurücknehmen. Der Betreffende wird schriftlich über eine etwaige Zurücknahme informiert.

5. Inkrafttreten

Diese Leitlinien treten am Tag ihrer Unterzeichnung in Kraft. Die vorherigen Leitlinien werden aufgehoben.

Straßburg, den 14.9.2020

Emily O'Reilly

[1] [\[Link\]](#) Diese Leitlinien gelten unbeschadet der rechtlichen Verpflichtung des Europäischen Bürgerbeauftragten nach Artikel 24 des Beamtenstatuts, Beamten Beistand zu leisten, insbesondere beim Vorgehen gegen die Urheber von Drohungen, Beleidigungen oder übler Nachrede, sowie der rechtlichen Verpflichtung des Europäischen Bürgerbeauftragten nach Artikel 4 Absatz 2 des Statuts des Europäischen Bürgerbeauftragten, die zuständigen nationalen Behörden umgehend zu unterrichten, wenn er im Rahmen einer Untersuchung Kenntnis von Sachverhalten erhält, die seines Erachtens unter das Strafrecht fallen.