

Diese Seite wurde maschinell übersetzt [\[Link\]](#). Maschinelle Übersetzungen können Fehler enthalten, die die Klarheit und Genauigkeit beeinträchtigen können. Der Bürgerbeauftragte übernimmt keine Haftung für etwaige Unstimmigkeiten. Die zuverlässigsten Informationen und die größte Rechtssicherheit finden Sie in der verlinkten Originalversion auf Englisch. Weitere Informationen finden Sie in unserer [Sprachen- und Übersetzungsregelung \[Link\]](#).

Entscheidung in der Sache 2060/2008/VIK - Angebliches Versäumnis, die Gleichberechtigung der verschiedenen Alphabete in der EU anzuerkennen

Entscheidung

Fall 2060/2008/VIK - **Geöffnet am 25/07/2008** - **Entscheidung vom 11/11/2009**

Der Beschwerdeführer, ein bulgarischer Staatsangehöriger, hatte eine Petition beim Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments eingereicht. Seine Petition bezog sich auf die Website des EU Bookshops, die das Amt für Veröffentlichungen unterhält. Der Beschwerdeführer bemängelte, dass das auf der Website des EU Bookshops für die Online-Anmeldung verfügbare Formular nur mit Zeichen des lateinischen Alphabets ausgefüllt werden konnte. Er forderte, dies müsse auch mit kyrillischen und griechischen Zeichen möglich sein.

Da die oben erwähnte Petition auch Vorwürfe eines Missstandes in der Verwaltungstätigkeit enthielt, verwies der Vorsitzende des Petitionsausschusses den Fall an den Bürgerbeauftragten, der eine Untersuchung der Angelegenheit einleitete.

Im Zuge der Untersuchung brachte das Amt für Veröffentlichungen zwei Gründe zur Rechtfertigung seiner Position vor: (i) die Notwendigkeit, den Empfehlungen des Weltpostvereins zu folgen, und (ii) technische Gründe. Der Bürgerbeauftragte fand, dass die Gründe nicht überzeugend und für die Frage, wie das Amt für Veröffentlichungen die Online-Anmeldung seiner Nutzer organisieren soll, ohne direkte Bedeutung waren. Nach Artikel 3 Absatz 5 seines Statuts übermittelte er dem Amt für Veröffentlichungen deshalb einen Vorschlag für eine einvernehmliche Lösung.

Das Amt für Veröffentlichungen nahm den Vorschlag für eine einvernehmliche Lösung an und verpflichtete sich, bis Ende des ersten Vierteljahres 2010 dafür zu sorgen, dass die Online-Anmeldung auf der Website des EU Bookshops auch unter Verwendung kyrillischer und griechischer Zeichen möglich ist. In seiner Stellungnahme erklärte der Beschwerdeführer, er sei mit dem Ergebnis seiner Beschwerde zufrieden. Der Bürgerbeauftragte schloss den Fall daher



als durch die Einrichtung selbst beigelegt ab.

HINTERGRUND DER BESCHWERDE

1. Am 5. Februar 2008 reichte der Beschwerdeführer, ein bulgarischer Staatsbürger, beim Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments eine Petition ein. Die Petition betraf die Website der EU Bookshop, die vom Amt für amtliche Veröffentlichungen der Europäischen Gemeinschaften (im Folgenden „Amt für Veröffentlichungen“) gepflegt wird. Der Beschwerdeführer kritisierte, dass das auf der Website der EU Bookshop verfügbare Online-Registrierungsformular nur ausgefüllt werden könne, wenn man lateinische Alphanetzeichen verwende.

2. Am 22. Juli 2008 unterrichtete der Vorsitzende des Petitionsausschusses den Bürgerbeauftragten über die Schlussfolgerung des Ausschusses zu diesem Thema. Er war der Ansicht, dass die Petition Vorwürfe von Missständen in der Verwaltungstätigkeit enthielt und daher in das Mandat des Bürgerbeauftragten fallen würde. Infolgedessen beschloss er, den Fall auf ihn zu übertragen.

DER GEGENSTAND DER UNTERSUCHUNG

3. Am 25. Juli 2008 leitete der Bürgerbeauftragte eine Untersuchung zu folgenden Vorwürfen und Forderungen ein:

Behauptung :

Die Gleichheit der verschiedenen Alphabete wurde vom Amt für Veröffentlichungen nicht ordnungsgemäß beachtet. In diesem Zusammenhang stellte der Beschwerdeführer fest, dass die Erstellung eines persönlichen Profils mit dem Online-Registrierungsformular, das auf der Website der EU Bookshop verfügbar ist, nur möglich ist, wenn man lateinische Alphanetzeichen verwendet.

Anspruch :

Es sollte möglich sein, das Online-Registrierungsformular auch in kyrillischen und griechischen Zeichen auszufüllen.

DIE UNTERSUCHUNG

4. Der Bürgerbeauftragte ersuchte das Amt für Veröffentlichungen um Stellungnahme zu den oben genannten Vorwürfen und Forderungen. Am 30. Oktober 2008 gab das Amt für Veröffentlichungen seine Stellungnahme ab. Dem Beschwerdeführer wurde Gelegenheit



gegeben, bis zum 31. Dezember 2008 Stellung zu nehmen. Von ihm gingen keine Bemerkungen ein. In einem Telefongespräch mit den Dienststellen des Bürgerbeauftragten am 9. Juli 2009 und in einer E-Mail an den Bürgerbeauftragten am selben Tag bestätigte der Beschwerdeführer jedoch, dass er seine Beschwerde aufrechterhalten habe.

5. Nach sorgfältiger Prüfung der Stellungnahme und der Bemerkungen des Beschwerdeführers legte der Bürgerbeauftragte dem Amt für Veröffentlichungen am 23. Juli 2009 einen Vorschlag für eine freundschaftliche Lösung gemäß Artikel 3 Absatz 5 seines Statuts vor.

6. Mit Schreiben vom 30. September 2009 teilte das Amt für Veröffentlichungen dem Bürgerbeauftragten mit, dass es seinen Vorschlag für eine freundliche Lösung akzeptierte. Anlässlich eines Telefongesprächs mit den Dienststellen des Bürgerbeauftragten am 7. Oktober 2009 erklärte der Beschwerdeführer, dass er mit dem Ergebnis der Untersuchung zufrieden sei.

ANALYSE UND SCHLUSSFOLGERUNGEN DES BÜRGERBEAUFTRAGTEN

A. In Bezug auf die angebliche Ungleichheit der jeweiligen Alphabete auf der Website des EU-Bookshops und der damit verbundenen Behauptung

Dem Bürgerbeauftragten vorgelegte Argumente

7. Der Beschwerdeführer wies darauf hin, dass das kyrillische Alphabet das dritte offizielle Alphabet (nach Latein und Griechisch) der EU geworden sei. Seit dem 1. Januar 2007 hat das kyrillische Alphabet denselben Status wie die beiden anderen Alphabete und kann daher von den Bürgern in ihrer Korrespondenz mit den Organen und Einrichtungen der Gemeinschaft verwendet werden. Nach Ansicht des Beschwerdeführers wurde dieser Grundsatz jedoch nicht auf der Website des EU-Bookshops des Amtes für Veröffentlichungen [1] beachtet. Der Beschwerdeführer erklärte, dass die Bürger bei der Bestellung von Veröffentlichungen online ein persönliches Profil erstellen müssten. Dies war nur mit lateinischen Alphabetzeichen möglich. Ihm zufolge handelte es sich dabei um einen Akt der Diskriminierung *gegenüber den* europäischen Bürgern, die das kyrillische und griechische Alphabet verwenden, und ein Verstoß gegen den Grundsatz der Gleichheit aller Amtssprachen und Schriftstücke der EU.

8. Der Beschwerdeführer bemerkte in diesem Zusammenhang, dass es auch möglich sei, Veröffentlichungen auf der Website des Rates der EU zu bestellen, aber das entsprechende Formular könne leicht ausgefüllt werden, entweder mit lateinischen, kyrillischen oder griechischen Schriftzeichen.

9. In seiner Stellungnahme stellte das Amt für Veröffentlichungen fest, dass die Website des EU-Bookshops derzeit in 23 Sprachen verfügbar ist, darunter die Sprache des Beschwerdeführers, Bulgarisch. Um auf personalisierte Funktionen zugreifen zu können,



müssen sich Nutzer online registrieren. Aus technischen Gründen können die Anmeldeformulare jedoch nur mit lateinischen Standardzeichen ausgefüllt werden. Sonderzeichen und diakritische Zeichen wie skandinavische Zeichen, Umlaute oder Akzente sind nicht verfügbar. Eine ähnliche Einschränkung gilt auch für das Bestellformular.

10. Das Amt für Veröffentlichungen erklärte, dass die Beschränkung auf die Empfehlungen der Universalpostunion zurückzuführen sei, die im Briefposthandbuch [2] enthalten sind, in dem festgelegt ist, dass Adressen auf Briefen oder Paketen, die mit internationaler Post versandt werden, in „*römische Buchstaben und arabische Ziffern*“ geschrieben werden sollten. Für Länder, die andere Alphabete verwenden, wurde empfohlen, die Adresse im anderen Alphabet hinzuzufügen.

11. Das Organ wies ferner darauf hin, dass Maschinen und Technologien, die derzeit für das „*Backoffice*“ der EU Bookshop verwendet werden, nicht in der Lage sind, eine doppelte Adressierung zu bewältigen. Daher wurden nur die Adressen in lateinischen Schriftzeichen verwendet. Unabhängig von der Sprache war das System auch nicht in der Lage, Akzente und Sonderzeichen jeglicher Art zu erkennen. Das Amt für Veröffentlichungen erklärte jedoch, dass es einen Ersatz für seine EU-Bookshop-Software anstrebe und versuche, sicherzustellen, dass die neue Software den Bedenken des Beschwerdeführers entsprochen werde. Dies würde jedoch von der Verfügbarkeit geeigneter Maschinen und Programme abhängen, die sowohl den großen Materialmengen des Amtes für Veröffentlichungen als auch der doppelten Bearbeitung in mehreren Sprachen und Alphabeten gerecht werden können.

12. Das Amt für Veröffentlichungen stellte schließlich fest, dass es nach dem Beitritt Bulgariens zur EU im Jahr 2007 schnell dafür gesorgt habe, dass seine großen öffentlichen Websites Navigationsseiten in bulgarischer Sprache anzeigen. Die Institution vertrat die Auffassung, dass dies ihr anhaltendes Engagement für Mehrsprachigkeit unter Beweis gestellt habe, erkannte jedoch an, dass noch mehr Arbeit zu leisten sei. Das Amt für Veröffentlichungen entschuldigte sich auch bei dem Beschwerdeführer, wenn es den Eindruck erweckt hätte, dass es sprachlich nicht sensibel sei, und versicherte ihm, dass die Mehrsprachigkeit im Mittelpunkt seiner täglichen Beschäftigung stehe.

13. In einem Telefongespräch mit den Dienststellen des Bürgerbeauftragten am 9. Juli 2009 und in einer E-Mail an den Bürgerbeauftragten am selben Tag bekräftigte der Beschwerdeführer, dass die bulgarische und die griechische Sprache (mit dem kyrillischen und griechischen Alphabet) Amtssprachen der Europäischen Union sind. Bulgarische und griechische Bürger sind daher berechtigt, mit den EU-Institutionen in diesen Sprachen zu kommunizieren. Zu diesem Anspruch gehört auch die Nutzung elektronischer Kommunikation. Der Beschwerdeführer wies darauf hin, dass dies aus technischen Gründen nicht verhindert werden sollte. Aktuelle technologische Software und Hardware ermöglichen die Verwendung aller möglichen Alphabete. Er wies auch darauf hin, dass die Universal Postal Union eine doppelte Adressierung empfiehlt, wenn das Zielland das lateinische Alphabet nicht verwendet. Schließlich wies er darauf hin, dass in seiner Beschwerde eine Grundsatzfrage erhoben werde, von der er hoffe, dass sich das Amt für Veröffentlichungen befassen werde.



Vorläufige Bewertung der Bürgerbeauftragten, die zu einem freundlichen Lösungsvorschlag führte

14. Der Bürgerbeauftragte stellte fest, dass das Amt für Veröffentlichungen zwei Gründe vorlegte, um seinen Standpunkt zu rechtfertigen: I) die Notwendigkeit, den Empfehlungen der Universalpostunion zu folgen; und (ii) technische Gründe.

15. In Bezug auf das erste dieser Argumente verwies das Amt für Veröffentlichungen auf die Empfehlungen der Universalpostunion, die im Briefposthandbuch enthalten sind. Die einschlägige Regel des Handbuchs über die Adressierung lautet wie folgt:

„Die Anschrift des Adressaten wird präzise und vollständig formuliert. Es soll sehr gut lesbar in römischen Buchstaben und arabischen Ziffern geschrieben werden. Werden im Bestimmungsland andere Buchstaben und Ziffern verwendet, so ist die Angabe der Anschrift auch in diesen Buchstaben und Ziffern zu empfehlen.

16. Es scheint also, dass die Universale Postunion empfiehlt, dass beim Versand von Post an Länder, die das lateinische Alphabet nicht verwenden, die Adresse auch in den Buchstaben und Ziffern angegeben werden sollte, die in diesem Land verwendet werden. Es ist daher klar, dass das Amt für Veröffentlichungen den Empfehlungen der Universalpostunion nicht gefolgt ist. Die genannten Empfehlungen beziehen sich jedoch nur auf die Art und Weise, wie Artikel, die für die Zustellung per Post bestimmt sind, behandelt werden sollen. Sie haben keinen direkten Einfluss darauf, wie das Amt für Veröffentlichungen die Online-Registrierung seiner Nutzer organisieren sollte.

17. Zum zweiten Argument machte das Amt für Veröffentlichungen geltend, dass es aufgrund bestimmter Softwarebeschränkungen derzeit nur Briefe mit lateinischen Schriftzeichen versenden könne. Auch hier ging es um den Versand von Postsendungen auf dem Postweg und nicht um die Frage, wie die Online-Registrierung der Nutzer organisiert werden sollte. Der Bürgerbeauftragte ging jedoch davon aus, dass das Amt für Veröffentlichungen geltend machen wollte, dass es auch technische Gründe daran hinderten, die Verwendung griechischer oder kyrillischer Zeichen zum Zwecke der Online-Registrierung zuzulassen.

18. Der Beschwerdeführer wies darauf hin, dass andere EU-Organe, insbesondere der Rat der EU, bereits geeignete Wege gefunden hätten, um dieses Problem anzugehen, da das Bestellformular für die kostenlosen Veröffentlichungen des Rates entweder mit lateinischen, kyrillischen oder griechischen Schriftzeichen ausgefüllt werden könne. Der Bürgerbeauftragte besuchte die Website des Rates, um die Erklärung des Beschwerdeführers zu überprüfen. Er stellte fest, dass das Online-Auftragsformular des Rates für kostenlose Veröffentlichungen tatsächlich mit lateinischen, kyrillischen oder griechischen Schriftzeichen ausgefüllt werden kann. Es scheint also, dass die Verwendung von mehr als einem Alphabet für die Online-Registrierung nicht zu unüberwindbaren technischen Problemen führt.

19. Das Amt für Veröffentlichungen wies darauf hin, dass es einen Ersatz für seine EU-Bookshop-Software anstreben und versuchen würde, sicherzustellen, dass die Bedenken



des Beschwerdeführers durch die neue Software gelöst werden. Der Bürgerbeauftragte stellte jedoch fest, dass das Amt für Veröffentlichungen diesbezüglich kein festes und konkretes Engagement eingegangen ist. Es ist auch erwähnenswert, dass das kyrillische Alphabet erst nach dem Beitritt Bulgariens im Jahr 2007 für die EU relevant wurde, der Beitritt Griechenlands zur EU stammt aus dem Jahr 1981.

20. Vor diesem Hintergrund hat der Bürgerbeauftragte vorläufig festgestellt, dass das Amt für Veröffentlichungen es den Bürgern versäumt hat, die griechischen und kyrillischen Alphabete bei der Registrierung auf der Website der EU-Buchhandlung zu verwenden oder überzeugende Gründe anzugeben, warum keine solche Möglichkeit zur Verfügung gestellt werden kann oder sollte. Dies stelle nach seiner vorläufigen Auffassung einen Missstand in der Verwaltungstätigkeit dar.

21. Der Bürgerbeauftragte hat daher gemäß Artikel 3 Absatz 5 des Statuts des Europäischen Bürgerbeauftragten folgenden Vorschlag für eine einvernehmliche Lösung unterbreitet:

Das Amt für Veröffentlichungen könnte seinen Standpunkt überdenken und es ermöglichen, das griechische und das kyrillische Alphabet bei der Registrierung für die Website der EU-Buchhandlung zu verwenden oder überzeugende Gründe anzugeben, warum keine solche Möglichkeit zur Verfügung gestellt werden könnte oder sollte.

Die Argumente, die dem Bürgerbeauftragten nach seinem freundlichen Lösungsvorschlag vorgelegt wurden

22. In seiner Antwort hat sich das Amt für Veröffentlichungen verpflichtet, dafür zu sorgen, dass bis Ende des ersten Quartals 2010 sowohl das griechische als auch das kyrillische Alphabet für die Online-Registrierung auf der Website des EU-Bookshops verwendet werden können.

23. Der Beschwerdeführer teilte dem Bürgerbeauftragten mit, dass er mit dem Ergebnis des Falles vollkommen zufrieden sei und dass das Amt für Veröffentlichungen die geeigneten Schritte unternehmen werde, um seinen Antrag zu gegebener Zeit zu befriedigen.

B. Schlussfolgerungen

Auf der Grundlage seiner Untersuchung zu dieser Beschwerde schließt der Bürgerbeauftragte diese mit folgender Schlussfolgerung ab:

Der Bürgerbeauftragte kommt zu dem Schluss, dass eine freundliche Lösung gefunden wurde und dass der Fall daher vom Amt für Veröffentlichungen geklärt wurde.

Vor diesem Hintergrund schließt der Bürgerbeauftragte den Fall ab.

Der Beschwerdeführer und der Generaldirektor des Amtes für Veröffentlichungen werden über diesen Beschluss unterrichtet.



P. Nikiforos DIAMANDOUROS

Geschehen in Straßburg am 11. November 2009

[1] Die Adresse der Website lautet: <http://bookshop.europa.eu/> [Link]

[2] 2005 vom Internationalen Büro der Universalpostunion angenommen.

[3] Universal Postunion, Briefposthandbuch, Artikel RL 123 (Bedingungen für die Annahme von Posten. Make-up. Verpackung).