

Bürgerbeauftragter präsentiert Jahresbericht 2003

Pressemitteilung Nr. 13/2004 - 26/04/2004

Der Europäische Bürgerbeauftragte, **Professor Dr. P. Nikiforos Diamandouros**, legt heute dem Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments seinen Jahresbericht für 2003 vor. Dieser Bericht enthält eine Übersicht über die Arbeit des Bürgerbeauftragten im Jahre 2003 und hebt die zum Vorteil der EU-Bürger erzielten Ergebnisse hervor. Dies ist der erste Jahresbericht den Professor Diamandouros seit seinem Amtsantritt am 1. April 2003 dem Parlament vorlegt.

Der Bericht enthält zahlreiche Illustrationen aus Arbeit des Bürgerbeauftragten:

Im Dienste der Bürger: In annähernd 70 % der Fälle die im Jahr 2003 bearbeitet wurden, half der Bürgerbeauftragte dem Beschwerdeführer mit der Einleitung einer Untersuchung über den Fall, mit der Weiterleitung an eine zuständige Behörde oder der Erteilung eines Ratschlags über eine Anlaufstelle zur prompten und effektiven Abhilfe. Der Bürgerbeauftragte eröffnete auch fünf Untersuchungen aus eigener Initiative über wichtige Themen wie z.B. die Integration von Menschen mit Behinderungen. Im Jahr 2003 gab es für Bürger konkrete Fortschritte, die u.a. eine größere Transparenz in Einstellungsverfahren des Rates und die Zustimmung der Kommission den erfolglosen Teilnehmern an einer Ausschreibung Zeit zu gewähren die Erteilung des Vertrags anzufechten, umfassten. Zusätzliche Angaben zur Beschwerdebearbeitung des Bürgerbeauftragten, einschließlich Beispiele von Beschwerden von Bürgern aus der EU, sind in den Anhängen I und II enthalten.

Zur Information der Bürger: Der Bürgerbeauftragte hat sich eifrig dafür eingesetzt die Bürger über Ihre Rechte zu informieren. In den letzten 12 Monaten besuchte er 12 der gegenwärtigen und 10 der zukünftigen Mitgliedstaaten. Er stellte seine Arbeit Nichtregierungsorganisationen, Handelskammern, Studenten, Journalisten und anderen interessierten Bürgern vor. Um die Aufmerksamkeit auf die Entscheidungen und Kommunikationsarbeit des Bürgerbeauftragten zu lenken wurde, im Durchschnitt, an jedem siebten Arbeitstag eine Pressemitteilung veröffentlicht. Um dazu beizutragen den Bekanntheitsgrad des Bürgerbeauftragten unter Bürgern, die die Hilfe des Bürgerbeauftragten in Anspruch nehmen könnten zu steigern, willigte die Kommission einem Vorschlag des Bürgerbeauftragten ein, wonach Teilnehmer an einer Ausschreibung bzw. Empfänger einiger Zuschüsse oder Subventionen über Ihr Beschwerderecht informiert werden.

Um den Bürgern zu mehr Macht zu verhelfen: Zusätzlich zur prompten und effektiven Bearbeitung der Beschwerden und zur Informationsarbeit zu Gunsten der Bürger, hat der Bürgerbeauftragte daraufhin gearbeitet den Bürgern zu mehr Macht zu verhelfen. Um



sicherzustellen, dass im Verfassungsentwurf den Rechten der Bürger ein zentraler Platz eingeräumt wird hat er aktiv am Konvent über die Zukunft Europas teilgenommen. Damit Bürgern, die bei der Wahrnehmung Ihrer Rechte auf Schwierigkeiten stoßen, eine schnellen, kostenlose und flexible Lösung zusteht, hat er sich während der Regierungskonferenz nachdrücklich dafür eingesetzt, dass außergerichtlichen Rechtsschutzmöglichkeiten in den Text festgelegt werden. Außergerichtliche Rechtsschutzmöglichkeiten, in der Form eines nationalen oder regionalen Bürgerbeauftragten oder eines ähnlichen Organs, können dazu bedeutend beitragen, dass Bürger Ihre Rechte die durch EU-Recht geschaffen wurden, tagtäglich genießen können.

Diese intensiven Bemühungen haben sich bezahlt gemacht. Im ersten Vierteljahr Jahr 2004 wurde ein noch nie da gewesene 64 % Steigerung der Beschwerden beim Europäischen Bürgerbeauftragten festgestellt. Laut Professor Diamandouros wird dieser Trend mit der kurz bevorstehenden Erweiterung anhalten, insbesondere im Hinblick auf die hohen Erwartungen der neuen Bürger gegenüber der EU. Diesbezüglich sagte Professor Diamandouros "Ich unterschätze die bevorstehende Aufgabe nicht und werde die Herausforderung energisch, mit Enthusiasmus und in voller Wahrnehmung der Wichtigkeit und der Verantwortlichkeit die sie mit sich zieht, angehen."

Eine Kurzfassung des Jahresberichts des Bürgerbeauftragten für 2003 steht auf seiner Homepage in 20 Sprachen zur Verfügung:

<http://www.ombudsman.europa.eu/report/de/default.htm> [Link]

Für weitere Auskünfte, oder um eine vollständige Kopie des Jahresberichts in einer der 11 Amtssprachen der EU anzufordern, wenden Sie sich bitte an Frau Rosita AGNEW, Pressereferentin und Kommunikationsbeauftragte, Tel: +32 (0) 2 284 25 42. ANHANG I: ANALYSE DER BESCHWERDEN IM JAHR 2003 Wie viele?

Im Jahr 2003 erhielt der Bürgerbeauftragte 2 436 Beschwerden. Dies stellt eine Steigerung von 10 % gegenüber 2002 (2 211) dar. Der Bürgerbeauftragte leitete 248 Untersuchungen auf der Grundlage dieser Beschwerden sowie 5 Untersuchungen aus eigener Initiative ein. Dies stellt eine Steigerung von 13 % der eingeleiteten Untersuchungen dar.

Gegen wen?

Die meisten vom Bürgerbeauftragten eingeleiteten Untersuchungen - 67 % - betrafen die Europäische Kommission. 39 Untersuchungen betrafen die Verwaltung des Europäischen Parlaments (11 % der Gesamtzahl), 26 betrafen das Europäische Amt für Personalauswahl (7 %) und 20 betrafen die Verwaltung des Rates (6 %).

Beschwerdepunkte

Unterbliebene oder verweigerte Information (28 %), Mangel an Fairness (15 %) vermeidbare Verzögerungen (10 %), Verfahrensfehler (10 %) und Ermessensmissbrauch (5 %) waren die gebräuchlichsten Ursachen für Beschwerden. Probleme mit Ausschreibungen und mit Verträgen, die mit den Behörden geschlossen worden waren, wurden häufig vorgetragen.

Von wem?

Die meisten Beschwerden - 93 % - wurden von einzelnen Bürgern eingelegt. Unternehmen und Vereine zeichneten für die übrigen 7 % der Beschwerden verantwortlich.



Die meisten Beschwerden - 18 % der Gesamtzahl - stammten aus Deutschland, gefolgt von Frankreich (13 %) und Spanien (12 %). Im Verhältnis zu den Einwohnerzahlen kamen die meisten Beschwerden aus Luxemburg, gefolgt von Finnland, Belgien, Portugal und Griechenland (in der folgenden Tabelle unter "Rate (%)".)

De UK Fr It Es NI El Be Pt Sv At Da Fi le Lu Andre % **EU Bevölkerung**

22

16

16

15

11

4

3

3

3

2

2

1

1

1

0,1

2003 Beschwerden

432

140

320

196

284

3



87

100

199

110

53

50

31

88

33

38

275

% von Gesamt.

18

6

13

8

12

4

4

8

5

2

2

1

4



4

1

2

11

Rate (%) (1)

82

38

81

53

109

100

133

267

167

100

100

100

400

100

2000

2002 Beschwerden

308

144

213

5



191

354

76

109

220

88

53

45

19

121

38

25

207

% von Gesamt.

14

7

10

9

16

3

5

10

4

2

6



2

1

5

2

1

9

Rate (%)

64

44

63

60

145

75

167

333

133

100

100

100

500

200

1000

Welches Ergebnis?

In über ein viertel der in 2003 abgeschlossenen Untersuchungen (48) wurden der Fall von den Behörden beigelegt. Dies zeigt deutlich, dass die Verwaltung der EU bestrebt ist, Probleme zu

7



lösen, auf die sie vom Bürgerbeauftragten hingewiesen wird. Die Behörden nahmen auch 5 Empfehlungsentwürfe an, die der Bürgerbeauftragte an sie gerichtet hatte. Der Bürgerbeauftragte hielt es für keine der Beschwerden für erforderlich seine ultimative Waffe, den Sonderbericht an das Europäische Parlament, in Anspruch zu nehmen.

In 87 Fällen fand der Bürgerbeauftragte keinen Missstand in der Verwaltung. Es muss betont werden dass in diesen Fällen der Beschwerdeführer eine ausführliche Erklärung von der betroffenen Institution erhält, sowohl wie die Ansicht des Bürgerbeauftragten. In 20 Fällen hielt es der Bürgerbeauftragte für notwendig, eine kritische Bemerkung zu machen. Neun neue Empfehlungsentwürfe wurden im Jahr 2003 an Organe oder Institutionen gerichtet.

Der Bürgerbeauftragte erteilte über 1 300 Bürgern, deren Beschwerden nicht in sein Mandat fielen, Ratschläge. Er antwortete zudem auf 2 538 per E-Mail eingereichte Auskunftersuchen.
Wie lange?

Der Bürgerbeauftragte war weiterhin bestrebt die Untersuchungen so schnell wie möglich abzuschließen, normalerweise innerhalb eines Jahres. Bei Jahresende hatten 10 Fälle die Jahresgrenze überschritten.

ANHANG II: BEISPIELE VON BESCHWERDEN IM JAHR 2003 **Mangel an Transparenz**

Nach dem Einschreiten des Bürgerbeauftragten, gewährte der Rat einem portugiesischen Staatsbürger Zugang zu seiner eigenen korrigierten Prüfungsarbeit. Er hatte an einem Auswahlverfahren für Verwaltungsräte teilgenommen und nach seinem ausscheiden vor der mündlichen Prüfung, um Zugang zu seiner korrigierten Prüfungsarbeit gebeten. Die vom Rat zunächst übermittelte Ablehnung wurde nach Einführung von neuen Regeln über den Zugang zu korrigierten Prüfungsarbeiten, die während der Untersuchung des Bürgerbeauftragten verabschiedet wurden, wieder aufgehoben. (2059/2002/IP)

Im Rahmen einer Beschwerde eines im Vereinigten Königreich ansässigen Beratungsunternehmens, kritisierte der Bürgerbeauftragte die Kommission, weil sie es versäumt hatte exakte Informationen über eins von ihr finanziertes Programm zu erteilen. Der Bürgerbeauftragte fand, dass das Programm auf zahlreiche Dokumente mit unterschiedlichem Rechtsstatus beruhte. Die abwechselnde Anwendung der Begriffe „Nutzer“ und „Partner“ durch die Kommission war laut Bürgerbeauftragter ein weiteres Hindernis für eine klare Kommunikation. Der Bürgerbeauftragte ersuchte die Kommission davon abzusehen Informationen irreführend und unnötig komplex zu gestalten. (221/2002/ME)

Eine Untersuchung des Bürgerbeauftragten führte, nachdem der Europäische Konvent seine Arbeit abgeschlossen hatte, zur Veröffentlichung der Tagesordnung und der Sitzungsprotokolle des Präsidiums des Konvents. Der Bürgerbeauftragte räumte ein, dass "die Veröffentlichung der Tagesordnungen und der Protokolle vor Beendigung der Arbeit des Konvents, das Entscheidungsverfahren des Konvents beträchtlich unterminieren würde", er sagte jedoch, dass es schwer vertretbar sei, "dass das Entscheidungsverfahren des Konvents nach Beendigung seiner Arbeit weiterhin unterminiert werden könnte". Die Untersuchung wurde aufgrund einer Beschwerde des European Citizen Action Service (ECAS), dessen Antrag auf Zugang zu den Dokumenten abgelehnt wurde, eingeleitet. (1795/2002/IJH)

Zahlungsverzögerung



Nachdem beim Bürgerbeauftragten eine Beschwerde im Namen der Stockholmer Universität eingereicht worden war, entrichtete die Kommission die im Zusammenhang mit einem Forschungsprojekt fällige Abschlusszahlung, entschuldigte sich für die aufgetretene Verzögerung und willigte in die Zahlung von Zinsen ein. Die Kommission versicherte dem Bürgerbeauftragten außerdem, dass der Haushaltsablauf, bei dem die Verzögerung aufgetreten war, nunmehr zufrieden stellend funktioniert. (1173/2003/(TN)IJH)

Ein spanischer Unterauftragnehmer wurde für seine Leistungen bezahlt, nachdem sich der Bürgerbeauftragte in den Fall eingeschaltet hatte. Die Kommission hatte erklärt, dass sie die Zahlung an den Hauptvertragnehmer des Projekts nicht leisten könne, da es Probleme mit dem von ihm vorgelegten Abschlussbericht gebe. Nachdem der Hauptvertragnehmer den korrigierten Abschlussbericht vorgelegt hatte, nahm die Kommission die Abschlusszahlung vor. Der Hauptvertragnehmer bezahlte danach den Unterauftragnehmer, der dem Bürgerbeauftragten für seine Hilfe dankte. (1960/2002/JMA)

Ausschreibungsverfahren

Im Rahmen einer Beschwerde eines in Brüssel ansässigen Konsortiums kritisierte der Bürgerbeauftragte die Kommission für Missachtung der Regeln eines Ausschreibungsverfahrens. Die Kommission hatte in Ihrer Antwort auf ein Klarstellungsersuchen des Beschwerdeführers über die Ausschreibung „Überwachung der Durchführung von Projekten (Takis und Balkan)“ falschen Informationen geliefert. (1351/2001/(ME)(MF)BB)

Vertragsstreitigkeiten

Nach Einschreiten des Bürgerbeauftragten legte die Kommission eine Vertragsstreitigkeit mit einem in Wien ansässigen Sozialwissenschaftlichen Forschungszentrum bei. Die Kommission vertrat die Meinung, dass Kosten in der Höhe von 30.000 € nicht in Betracht gezogen werden würden, weil dies ein Transfer zwischen zwei Kostenkategorien voraussetze und es nur mit vorheriger Erlaubnis gehe. Nachdem die Beschwerdeführer, die diesbezügliche Auslegung der Kommission akzeptiert hatten und verstanden haben, dass infolgedessen 9.000 € nicht ausgezahlt werden könnten, wurde der Restbetrag überwiesen. Die Beschwerdeführer erklärten, dass sie mit dieser Einigung zufriedengestellt wurden. (1915/2002/BB)

Unhöflichkeit

Der Bürgerbeauftragte kritisierte das Parlament für Missachtung der Obliegenheit höflich in seinen Verhältnissen zur Öffentlichkeit zu sein. Die Kritik bezog sich auf eine E-Mail Antwort auf eine Anfrage über eine Ausschreibung. Ein griechischer Verband von Übersetzungsunternehmen hatte sich über diese E-Mail beschwert und vorgetragen, dass der Ton dieses Schreibens nicht Angebracht gewesen sei und den Eindruck eines arroganten Benehmens hinterlassen habe. (1565/2002/GG)

Der Bürgerbeauftragte kritisierte den Wirtschafts- und Sozialausschuss (WSA) für Missachtung der Obliegenheit höflich zu handeln. Ein Einwohner aus Luxemburg beschwerte sich, nachdem der Wirtschafts- und Sozialausschuss ihn beschuldigt hatte „falsche“ Aussagen zu einem Auswahlverfahren, dass er guten Glaubens dachte bestanden zu haben, gemacht zu haben. Der Bürgerbeauftragte vertrat die Meinung, dass, wenn ein Fehler auftritt, der die Rechte oder Interessen einer Einzelperson negativ beeinträchtigt, sich die Institution dafür entschuldigen und bemühen soll, die durch diesen Fehler verursachten negativen Auswirkungen zu korrigieren. Im



diesem Fall war der WSA seiner Pflicht zu höflichem Verhalten nicht nachgekommen.
(852/2003/OV)

Diskriminierung

Infolge einer Untersuchung des Bürgerbeauftragten eröffnete die Kommission ein Vertragsverletzungsverfahren über mögliche Diskriminierung in Schweden. Der Fall bezog sich auf einen deutschen Studenten der in Schweden um einen Telefonanschluss zu beantragen eine Bürgschaft hinterlegen musste. Für Schwedische Staatsangehörige mit einer Sozialversicherungsnummer war dies nicht erforderlich. Der Beschwerdeführer betrachtete dies als diskriminierend. Der Bürgerbeauftragte teilte seine Meinung und bat die Kommission den Fall wieder aufzunehmen. (1045/2002/GG)

Die Kommission ergriff Maßnahmen um die Veröffentlichung von diskriminierenden Stellenangeboten zu vermeiden. Dies erfolgte im Rahmen einer Beschwerde die von dem in Italien ansässigen Esperanto Weltverband (Universala Esperanto-Asocio) eingereicht wurde und in welcher vorgelegt wurde, dass einige europäische Einrichtungen die teilweise oder ganz von der Kommission finanziert werden, Stellenangebote verfassen in den Kandidaten mit „Englisch als Muttersprache“ oder „Englische Muttersprachler“ gefordert werden. Dies sei für Tausende von Menschen diskriminierend. (659/2002/IP)

Verweigerter Information

Das Parlament akzeptierte künftig die Namen der erfolgreichen Kandidaten in Auswahlverfahren zu veröffentlichen und die Kandidaten darüber in der Ausschreibung ordnungsgemäß zu informieren. Dies erfolgte im Rahmen einer Untersuchung in der der Bürgerbeauftragte zum Schluss kam das diese Veröffentlichung im Einklang mit der Verpflichtung zur Transparenz in Einstellungsverfahren des Parlaments sei. Der Untersuchung des Bürgerbeauftragten lag die Beschwerde eines Finnischen Staatsbürgers zu Grunde der in einem Auswahlverfahren für Stenotypisten erfolglos teilgenommen hatte. Er wollte wissen wie viel Männer sich unter den 32 besten Kandidaten befanden. Das Parlament hatte sich zuerst geweigert diese Daten zu veröffentlichen. (341/2001/(BB)JH)

Probleme mit Vertragsverletzungsverfahren

Der Bürgerbeauftragte sprach die Kommission des Misstandes in der Verwaltungstätigkeit schuldig. Die Kommission hatte die rechtmäßigen und angemessenen Erwartungen eines Bürgers missachtet. Sie hatte es versäumt einem Dänischen Bürger zu erklären warum sie im Rahmen seiner Vertragsverletzungsbeschwerde, trotz gegenteiliger Versprechungen, zu keiner Entscheidung gekommen war. Die Beschwerde bezog sich auf die Besteuerung durch dänische Behörden von Gebrauchtwagen, die aus den Mitgliedstaaten der EU nach Dänemark importiert werden. Der Beschwerdeführer war der Meinung dies laufe den Regelungen zum freien Warenverkehr zu wieder. (1237/2002/(PB)OV)

Mangel an folgerichtigem handeln

Der Bürgerbeauftragte hat die Europäische Kommission wegen inkonsequenten Handelns im Rahmen eines Vertrages mit der irischen Fischereibehörde kritisiert. Die Beschwerde wurde von dem für den Vertrag verantwortlichen Wissenschaftler eingereicht. Er behauptete, dass die Kommission es versäumt habe einen Schlussbericht, der gegenüber eines Entwurfs der von der Kommission über ein Jahr früher genehmigt worden war bedeutende Abänderungen enthielt, gründlich zu untersuchen. Er vertrat die Meinung, dass die Fischereibehörde Anweisungen bekommen habe die wichtigsten Ergebnisse des Entwurfes entweder zu entfernen, zu



verleugnen oder zu verwässern. Der Beschwerdeführer war der Meinung, dass die Kommission Erklärungen für die Abänderungen hätte einholen müssen. (754/2003/GG)

Unregelmäßigkeiten in Einstellungsverfahren

Nach Einschreiten des Bürgerbeauftragten akzeptierte das Europäische Amt für Personalauswahl (EPSO) die Teilnahme eines Zypriotischen Staatsbürgers an einem Auswahlverfahren. EPSO hatte die Teilnahme des Beschwerdeführers zu Anfang abgelehnt, weil sie nicht ordnungsgemäß eingereicht worden war. Dem Beschwerdeführer zufolge hatte EPSO nicht sichergestellt, dass Bewerber bis zum tatsächlichen Einsendeschluss, der in der Ausschreibung festgelegt war, ihre elektronische Bewerbung einreichen konnten. Dies war auf technische Probleme mit EPSOs Server zurückzuführen. (OI/4/2003/ADB)

Personal Probleme

Die Kommission willigte ein, der Beschwerdeführerin in Anbetracht des außergewöhnlichen Charakters des Falles eine zusätzliche freiwillige Entschädigung zu zahlen, obwohl sie ihrer Meinung nach dazu gesetzlich nicht verpflichtet war. Die Beschwerdeführerin war eine Bedienstete des Organs und machte geltend, dass ihr die Kommission nicht den ihr zustehenden vollen Betrag der Sekretariatszulage gezahlt hatte. (1166/2002/(SM)IJH)

Näheres zu diesen und anderen Fällen, die vom Bürgerbeauftragte bearbeitet wurden, begeben Sie sich bitte auf:

<http://www.ombudsman.europa.eu/decision/en/default.htm> [Link]

(1) Ergebnis aus : % von Gesamtzahl der Beschwerden geteilt durch % der EU Bevölkerung.