



Problémája akadt az EU-val? Ki segíthet Önnek?

Európai Ombudsman

Problémája akadt az EU-val?

Ki segíthet **Önnek** ?

Bevezetés

Az Európai Unió számos előnyt kínál az uniós polgároknak, lakosoknak, vállalkozásoknak és szövetségeknek. Az EU-tagállamok állampolgárai egyben uniós polgárok is, és az európai polgárságból eredően jogok széles körével rendelkeznek. Előfordulhat azonban, hogy a jogok gyakorlása közben problémákba ütköznek.

Gondolkodott már azon, hogy ilyenkor ki segíthet Önnek? Talán nem is mindig egyértelmű, hogy a problémát ki okozza: az uniós közigazgatás, a tagállami hatóságok vagy egy magánszerv. Még ha tudja is, hogy ki a hibás, nem mindig egyértelmű, hogy hová fordulhat segítségért. A jogállamiság alapelvén alapuló Unióban létfontosságú, hogy gyors és hatékony jogorvoslatot lehessen nyerni a jogok gyakorlása során felmerülő bármilyen problémára.

Az Európai Ombudsman Hivatala azért készítette el ezt a kiadványt, hogy áttekintést adjon a különféle tájékoztató, tanácsadó és panaszkezelő szervekről, amelyeket Ön esetleg igénybe kíván venni. Annak érdekében, hogy jobban megismerje, hogy a felsorolt szervek hogyan tudnak segíteni, az egyes részekben példákkal is bemutatjuk, hogy az adott szerv milyen típusú segítséget nyújthat.

Az Európai Ombudsman honlapján ezenkívül egy átfogó, interaktív útmutató is elérhető, amelynek segítségével megkeresheti, hogy melyik a legmegfelelőbb szerv a panaszának vagy információkérésének kezelésére.

Az Európai Ombudsman Mi az Európai Ombudsman feladata?

Az Európai Ombudsman Hivatala egy független és pártatlan szerv az uniós közigazgatás elszámoltatására. Az Ombudsman az uniós intézményeknél, szerveknél, hivataloknál és ügynökségeknél előforduló hivatali visszasságokról szóló panaszokat vizsgálja ki. Az Ombudsman megbízatásán csak az Európai Unió Bírósága esik kívül, amennyiben igazságszolgáltatási hatáskörében jár el. Az Ombudsman hivatali visszasságot állapíthat meg, ha egy intézmény nem tartja tiszteletben az alapvető jogokat, jogi szabályokat vagy elveket, illetve a megfelelő ügyintézés elveit.

Ebbe beletartoznak például az adminisztratív szabálytalanságok, a méltánytalanság, a hátrányos megkülönböztetés, a hatalommal való visszaélés, a válaszadás elmulasztása, a tájékoztatás megtagadása, valamint a szükségtelen késedelem. Panasszal élhet az EU minden polgára vagy lakosa, illetve az EU területén bejegyzett székhellyel rendelkező



vállalkozás, szövetség vagy más szerv. A hivatali visszasságnak nem kell személyesen érintenie Önt ahhoz, hogy joga legyen panaszt tenni. Kérjük, tartsa szem előtt, hogy az Európai Ombudsman csak az uniós közigazgatással kapcsolatos panaszokkal foglalkozhat, a nemzeti, regionális vagy helyi közigazgatást érintő panaszokkal nem, még akkor sem, ha a panaszok uniós ügyekre vonatkoznak.

Mi **nem** feladata az Európai Ombudsmannak?

Az Ombudsman nem vizsgálhatja:

- a tagállamok nemzeti, regionális vagy helyi hatóságai elleni panaszokat, még akkor sem, ha a panaszok uniós ügyekre vonatkoznak;
- a nemzeti bíróságok vagy ombudsmanok tevékenységeit;
- a vállalkozások vagy magánszemélyek elleni panaszokat.

Mikor és hogyan lehet panaszt tenni?

A panasz benyújtásának a következő feltételei vannak:

- a panaszt az annak alapjául szolgáló tények tudomására jutásától számított két éven belül kell benyújtani;
- a panasztétel előtt fel kell venni a kapcsolatot az érintett uniós intézménnyel az ügy esetleges rendezése érdekében;
- a panaszt írásban kell benyújtani; akár az Európai Ombudsman honlapján elérhető online panasznyomtatványon keresztül is.

A panasznyomtatványt be lehet nyújtani elektronikus úton, vagy kinyomtatott formában el lehet küldeni postai úton. A nyomtatványt az Európai Ombudsman kérésre nyomtatott formában is rendelkezésre bocsátja. A panaszt az EU 24 hivatalos nyelve közül bármelyikben be lehet nyújtani.

Példák

Egy ír állampolgár azért fordult az Európai Gyógyszerügynökséghez (EMA), hogy hozzájuthasson egy pattanás elleni gyógyszerrel kapcsolatos összes feltételezett súlyos mellékhatást részletező dokumentumokhoz. A fia a gyógyszer beszedése után öngyilkosságot követett el. Az EMA elutasította a kérését, mégpedig azzal érvelve, hogy a dokumentumokhoz való hozzáféréstől szóló uniós szabályok nem vonatkoznak a gyógyszerek feltételezett súlyos mellékhatásairól szóló jelentésekre. A panasz vizsgálatát követően az Ombudsman megállapította, hogy a dokumentumokhoz való hozzáféréstől szóló uniós szabályok az EMA birtokában lévő összes dokumentumra vonatkoznak. Azon felül, hogy ajánlotta, hogy az EMA vizsgálja felül a mellékhatásokról szóló jelentésekhez való hozzáférést megtagadó döntését, az Ombudsman javasolta, hogy az EMA tájékoztatási politikája részeként további magyarázatokkal is szolgálhatna, megkönnyítve ezzel a lakosság számára az ilyen adatok értelmezését és jelentőségük felmérését. Az EMA elfogadta az Ombudsman ajánlását, és bejelentette a jelentések nyilvánosságra hozatalát. Emellett új, kezdeményező politikát fogadott el, hogy javítsa az átláthatóságot a birtokában lévő dokumentumokhoz való hozzáféréssel kapcsolatos ügyekben.

Egy brüsszeli székhelyű nem kormányzati szervezet amiatt tett panaszt az Ombudsmannál, hogy az Európai Bizottság nem foglalkozott az ügyével, és a támogatási megállapodásban



előírt 45 napos határidőn belül nem fizette ki a szervezet által végzett tanulmányért járó, fennmaradó összeget. A panaszos az előírt határidőn belül benyújtotta a zárójelentést, a pénzügyi kimutatásokat és más szükséges dokumentumokat. Bár a Bizottság elismerte a jelentés átvételét, nem fizette ki a fennmaradó összeget. A panaszostól érkező több emlékeztető közül az elsőre adott válaszában szabadságotra és a személyzet hiányára hivatkozott a késedelem okaként. Az Ombudsman felvette a kapcsolatot a Bizottsággal, amely azonnal reagált: megkereste a panaszost, és folytatta a vele való egyeztetéseket. A panaszostól ezenkívül elnézést kért a késedelemért, ígéretet tett a hátralék kiszámítására és kifizetésére, amint azt a panaszos visszaigazolja.

Egy bolgár állampolgár miatt fogalmazott meg bírálatot, hogy az EU Bookshop weboldalon (<http://bookshop.europa.eu>) található online regisztrációs űrlapot csak a latin ábécé karaktereivel lehet kitölteni. Kifejtette, hogy a cirill és a görög betűk használatát is lehetővé kellene tenni. Az Ombudsman vizsgálatot indított az ügyben. A honlapot üzemeltető Kiadóhivatal az Ombudsman megkeresésére válaszul megígérte, hogy a cirill és görög karakterek használatára is lehetőséget fog biztosítani az EU Bookshop honlapra történő online regisztrációkor.

További részletek itt <http://www.ombudsman.europa.eu> Az Ombudsmanok Európai Hálózata

Az EU területén működő nemzeti és regionális ombudsmanoknak létfontosságú szerepe van abban, hogy a polgárok és lakosok élhessenek az uniós jog szerint őket megillető jogokkal. Az ombudsmanok a tagállamok nemzeti, regionális és helyi állami hatóságai ellen tett panaszokkal foglalkoznak. Az Európai Ombudsman Hivatalával és az Európai Parlament Petíciós Bizottságával együtt ők alkotják az Ombudsmanok Európai Hálózatát. A hálózatba beletartoznak az EU-tagállamok, az uniós tagjelölt országok és néhány más európai ország nemzeti és regionális ombudsmanja, illetve hasonló szervei.

A hálózaton belül változó, hogy az adott ombudsman milyen ügyekben járhat el, de alapesetben a következők tartoznak ide: jogok megsértése, az emberi és alapjogokat is beleértve; más jogellenes magatartás, beleértve az általános jogelvek tiszteletben tartásának elmulasztását; a megfelelő ügyintézés elvének megfelelő intézkedés elmulasztása. Az Európai Ombudsman honlapján elérhető az Ombudsmanok Európai Hálózatának nyilatkozata, amely világosan bemutatja, hogy a hálózat tagjai milyen szolgáltatásokat kínálnak az uniós jog hatályába tartozó ügyekben panaszt tevőknek; ugyanitt arról is tájékozódhat, hogy hogyan lehet panaszt benyújtani a hálózathoz tartozó egyes ombudsmanoknál.

Példák

Egy Írországból élő, álláskeresési járadékban részesülő, cseh férfi engedélyt kapott arra, hogy a Cseh Köztársaságba utazzon egy tanfolyamra. Otléte alatt a vizsgái éppen az Írországra való visszatérésére kijelölt napra estek. A késedelmes visszatérés következtében az ír szociális védelmi minisztérium úgy határozott, hogy nem jogosult álláskeresési járadékra, sőt álláskeresési támogatásra sem. Miután az ír ombudsman beavatkozott, és felhívta a figyelmet a vonatkozó uniós szabályokra, a minisztérium felülvizsgálta a döntését, és kifizette a férfinak az álláskeresési járadék hátralékát a szóban forgó időszakra, illetve a



jogosultság lejáratáig hátralévő időre. A minisztérium ezenkívül az álláskeresési támogatásra való jogosultságának felülvizsgálatára is ígéretet tett.

A görög ombudsmannál a katonai főiskolák felvételi vizsgáin a nőkkel szemben alkalmazott hátrányos megkülönböztetés miatt tettek panaszt. A panaszosok többek között azt állították, hogy a fizikai tesztekhez a férfiakra és a nőkre vonatkozóan közös teljesítményküszöböt dolgoztak ki. A panaszokban arra is hivatkoztak, hogy a jelöltek számára előírt testmagasság minimumát aránytalanul emelték, a férfiaknál 5 cm-rel, míg a nőknél 10 cm-rel. Az ombudsman megállapította, hogy mindkét előfeltétel közvetett megkülönböztetést jelent a nőkkel szemben, és megsérti az uniós és nemzeti jogot. Felkérte a görög hatóságokat a hátrányos megkülönböztetés megszüntetésére. Az előzetes vizsgálatok befejezése után a hatóságok az ombudsman megállapításainak fényében beleegyeztek a kérdés felülvizsgálatába.

További részletek itt

<http://www.ombudsman.europa.eu/atyourservice/enoinroduction.faces> Az Európai Parlament Petíciós Bizottsága

Az Európai Parlament a Petíciós Bizottsága révén foglalkozik az EU tevékenységi területéhez tartozó ügyekről szóló petíciókkal. A petíciók kérdések rendkívül széles körét fogják át, a környezetvédelmi aggályoktól kezdve a megkülönböztetésen át a késedelmekig. A Parlament a petíciókon keresztül felhívhatja a figyelmet az európai polgárok jogainak a tagállamok, helyi hatóságok vagy más közintézmények általi megsértésére.

Példák

Egy petíció benyújtói miatt tettek panaszt a Parlament Petíciós Bizottságánál, hogy az Egyesült Királyság hatóságainak túl sok időbe telik a tartózkodási kártyák kiállítására, és az eljárás során mindvégig visszatartják az úti okmányokat. A bizottság felkérte az Európai Bizottságot, hogy vizsgálja meg ezeket a kérdéseket. Az Európai Bizottság megállapította, hogy az Egyesült Királyság hatóságai valóban nem tesznek eleget az uniós szabálynak, miszerint a tartózkodási kártyákat a kérelemtől számított hat hónapon belül ki kell állítani. Az Egyesült Királyság elismerte a helyzet komolyságát, és annak orvoslása érdekében jelentősen megnövelte a kérelmekkel foglalkozó személyzet létszámát, emellett a képzésen és az eljárásokon is javított. A hatóságok ezen túlmenően bevezettek egy e-mail címet, ahol a kérelmezők kérhetik úti okmányaik tíz munkanapon belüli visszajuttatását.

A Parlament Petíciós Bizottságához több petíció érkezett azzal kapcsolatban, hogy a lengyel hatóságok által tervezett, a Rospuda-völgyön keresztülvezető út környezeti szempontból sérülékeny területeken halad át, és súlyosan megsérti más, az uniós jog szerint védett területeket. Az állítást egy vizsgálattal megerősítették, egyúttal azt is megállapították, hogy a lengyel hatóságok nem bizonyították, hogy megfelelően megvizsgálták volna a tervezett útvonal alternatíváit. A bizottság ennek alapján jelentést készített, amelyben a tervek módosítását kérte. Az Európai Bizottság ezzel a jelentéssel és saját megállapításaival kérte, hogy az EU Bírósága állítsa le a projektet, amíg megvizsgálja annak jogszerűségét. A Petíciós Bizottság és az Európai Bizottság intézkedései belföldi jogi nyomással párosulva oda vezettek, hogy a lengyel hatóságok úgy döntöttek, hogy az utat nem a Rospuda-völgyön



keresztül építik meg.

További részletek itt <http://www.europarl.europa.eu/committees/hu/PETI/home.html> Az Európai Bizottság

Az Európai Bizottság felelős annak biztosításáért, hogy a tagállamok tiszteletben tartják az uniós jogot. E feladatának ellátása kapcsán a Bizottságot nem hivatalosan a „Szerződések őrének” is nevezik. A Bizottságnál akkor tehet panaszt, ha úgy véli, hogy egy tagállam megsérti az uniós jogot.

Példák

Egy német utasnak saját magának kellett megszerveznie visszaútját Madagaszkárról, Párizson át Németországba, mivel sztrájk miatt törölték a csatlakozó járatát. Azután tett panaszt a Bizottságnál, miután sem a légitársaságtól, sem az illetékes francia felügyeleti szervtől nem kapott semmilyen segítséget, illetve kártérítést, és utóbbival nyelvi problémák miatt kommunikálni sem tudott. A Bizottság végigvitte az ügyet, és gondoskodott róla, hogy a francia felügyeleti szerv megtegye a szükséges intézkedéseket. A légitársaság végül kárpótolta a panaszost. A Bizottság bejelentette, hogy segíteni fogja a nemzeti felügyeleti szerveket, hogy csökkentsék az európai utasok előtt álló nyelvi akadályokat.

Egy környezetvédelmi területen dolgozó, olasz állampolgár azt állította, hogy a Bizottság határozata, miszerint lezárja a Rómához közeli Malagrottánál található hulladéklerakóval kapcsolatban Olaszországgal szemben indított jogsértési eljárást, tisztességtelen volt. Azzal érvelt, hogy a hulladéklerakó telepre vonatkozó fejlesztési tervben voltak bizonyos szabálytalanságok. Tekintettel a panaszos által a tudomására hozott lényeges információra, a Bizottság úgy határozott, hogy a hulladéklerakót valóban nem hozták összhangba az uniós szabályokkal. A Bizottság újra megnyitotta a jogsértési eljárást, hogy biztosítsa az uniós jog teljes körű, helyes alkalmazását.

További részletek itt http://ec.europa.eu/atwork/applying-eu-law/index_hu.htm Az Európai Adatvédelmi Biztos

Az Európai Adatvédelmi Biztos (EDPS) a személyes adatok és a magánélet védelmére, valamint az uniós intézmények és szervek helyes gyakorlatának támogatására létrehozott független felügyeleti hatóság. Feladatának ellátása során figyelemmel kíséri a személyes adatok feldolgozását az uniós közigazgatásban, tanácsot ad a magánélet tiszteletben tartását érintő politikákkal és jogszabályokkal kapcsolatban, továbbá együttműködik a hasonló hatóságokkal uniós szinten, a tagállamokban és ezeken kívül. Az Európai Adatvédelmi Biztosnál panaszt tehetnek az EU személyzetének tagjai, valamint mindazok, akik úgy érzik, hogy egy európai intézmény vagy szerv helytelenül kezelte személyes adataikat. Amennyiben a panasz elfogadhatónak minősül, az Európai Adatvédelmi Biztos általában vizsgálatot végez. A vizsgálat eredményeit közlik a panaszossal, és elfogadják a szükséges intézkedéseket.

Példa

Az Európai Adatvédelmi Biztos névtelen bejelentést kapott arról, hogy az uniós köztisztviselőknek szervezett versenyvizsgák előválogató tesztjein megfelelt jelöltek



személyes adatait egy nem uniós országban található külső vállalkozó dolgozza fel. Az Európai Adatvédelmi Biztos hivatalból indított vizsgálatot kezdett az ügyben, amely arra a megállapításra vezetett, hogy bár az Európai Személyzeti Felvételi Hivatal (EPSO) az Egyesült Királyságban bejegyzett külső céggel kötött szerződést, maguk az adatfeldolgozási műveletek az Egyesült Államokban zajlanak. Az Európai Adatvédelmi Biztos arra kérte az EPSO-t, hogy győződjön meg róla, hogy az uniós adatvédelmi szabályokban megállapított megfelelő feltételeket tiszteletben tartják, és módosítsa a szerződést, hogy további garanciákat biztosítson az adatok érintettjei számára.

További részletek itt <http://www.edps.europa.eu/EDPSWEB/edps/Supervision/Complaints/SOLVIT>

A SOLVIT a polgárok és vállalkozások és a nemzeti állami hatóságok között kialakuló, határokon átnyúló problémákkal foglalkozik. Ez egy online hálózat, amelyet az Európai Bizottság koordinál. A nemzeti SOLVIT-központokon keresztül az EU tagállamai, valamint Izland, Liechtenstein és Norvégia együtt dolgoznak az olyan problémák tíz héten belüli megoldásán, amelyeket a nemzeti állami hatóságok által a belső piaci jog hibás alkalmazása idéz elő.

Példák

Egy francia állampolgár, aki egy belga repülési iskolában pilótának tanult, a belgiumi helyi hatóságoknál nem tudott diákként bejelentkezni. A probléma abból eredt, hogy a belga repülési iskola magánintézmény volt, amit a belga francia ajkú közösség nem ismert el. Ezzel szemben a belga közlekedési minisztérium jóváhagyta az iskola által kiadott bizonyítványokat. Az uniós joggal összhangban ezért a repülési iskolába beiratkozott személyeket megilleti a hallgatói jogállás. A SOLVIT beavatkozásának köszönhetően a helyi hatóságok beleegyeztek a francia állampolgár ügyének felülvizsgálatába, és végül nyilvántartásba vették diákként.

Egy svéd vállalat háztartási fűtésrendszerekhez tartozó szivattyúkat szerel be Dániában. Dániában 20 000 dán korona összegű kormányzati támogatást lehet igényelni, ha valaki a régi olajfűtési rendszerét hőszivattyús rendszerre cseréli. A svéd cég dán ügyfelei azonban nem részesülhettek ebben a támogatásban, mivel a dán hatóságok a támogatás folyósításához dán cégbejegyzési szám megadását írták elő. Az említett cégbejegyzési számot csak a Dániában letelepedett vállalatok kaphatják meg. A SOLVIT beavatkozása nyomán a dán hatóságok bejelentették, hogy a cégbejegyzési szám a továbbiakban nem feltétele a támogatás igénybevételének.

További részletek itt <http://ec.europa.eu/solvit> Európai Fogyasztói Központok

Az EU 28 tagállamában, valamint Izlandon és Norvégiában létrehozott Európai Fogyasztói Központok (EFK-k) jogi és gyakorlati tanácsadást és támogatást biztosítanak a fogyasztóknak a belső piacon belüli, határokon átnyúló vásárlással és szolgáltatásokkal kapcsolatban. Az Európai Fogyasztói Központ megkereshet az Ön nevében egy vállalatot az említett 30 ország bármelyikében, átirányíthatja Önt egy vitarendező testülethez, vagy más megoldásokat javasolhat.



Példák

Egy cseh fogyasztó új motorkerékpárt vásárolt Németországban. Bár világosan jelezte, hogy a motorkerékpárt exportálni fogja a Cseh Köztársaságba, az ár helytelenül tartalmazta az általános forgalmi adót, amelyet abban az országban kell megfizetni, ahol a járművet nyilvántartásba vesznek. A fogyasztó így kétszer fizette meg az általános forgalmi adót: egyszer Németországban, egyszer a Cseh Köztársaságban. A fogyasztónak sem az eladóval nem sikerült megoldania az ügyet, sem az olyan ügyek kezelésében illetékes németországi adóhivatallal, ahol az adófizető nem honos. A cseh EFK kezdeményezésére végül a német EFK beavatkozott, és a kereskedő visszatérítette a fogyasztónak a helytelenül kiszabott általános forgalmi adót.

Egy litván fogyasztó szállodai szobát foglalt Belgiumban. Érkezéskor a szálloda 150 EUR összegű letétet kért az esetleges pluszköltségek, például az internethasználat biztosítékaként. A fogyasztó a hitelkártyáját adta meg biztosíték gyanánt. A szálloda levonta a letét összegét a fogyasztó hitelkártyájáról, noha az semmilyen pluszszolgáltatást nem vett igénybe. A fogyasztó levélben kért magyarázatot a szállodától, majd amikor nem kapott választ, telefonon is felhívta a szállodát, amely ígéretet tett az ügy rendezésére. Miután a szálloda nem hívta vissza, a litván EFK-hoz fordult segítségért. A litván és a belga EFK beavatkozását követően a fogyasztó visszakapta a letétet.

További részletek itt <http://ec.europa.eu/consumers/ecc> Tájékoztatás és tanácsadás
Amennyiben egyszerűen tájékozódni szeretne vagy tanácsadásra van szüksége azzal kapcsolatban, hogy uniós polgárként, lakosként, vállalkozásként vagy szervezetként milyen jogok illetik meg, az alábbi szolgálatok nagyon jó kiindulópontnak bizonyulhatnak.

Az Ön Európája

Az Ön Európája (Your Europe) világos információt és gyakorlati tanácsokat kínál arra az esetre, ha a hazájától eltérő uniós országban szeretne élni, munkát vállalni, utazni vagy vállalkozni.

Az Ön Európája révén személyre szabott tanácsadó szolgáltatásokhoz is könnyen hozzájuthat, ha uniós jogainak értelmezésében vagy védelmében további segítségre szorul.

Europe Direct

Amennyiben az EU-val kapcsolatos kérdése van, az Európai Unió területén bárhol kapcsolatba léphet a **Europe Direct** szolgálattal az ingyenesen hívható 00 800 6 7 8 9 10 11 telefonszámon.

Kérdésével a **Europe Direct** információs központját is megkeresheti, személyesen vagy e-mailben.

További részletek itt <http://europa.eu/youreurope>



További részletek itt <http://europa.eu/europedirect>

Küldetésünk célja a demokrácia szolgálata az Európai Unió intézményeivel együttműködésben a hatékonyabb, elszámoltatható, átlátható és etikusabb igazgatás megteremtése érdekében.

© Európai Unió, 2015 Oktatási és nem kereskedelmi céllal történő felhasználás a forrás feltüntetése mellett engedélyezett. A füzet szövege az alábbi internetes oldalon található: <http://www.ombudsman.europa.eu> Minden fénykép © Európai Unió, ellenkező utalás hiányában. Design és tördelés: Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Dánia és EntenEller A/S, Valby, Dánia. Betűtípus: FrutigerNext és Palatino. *Printed in Luxembourg* Print ISBN 978-92-9212-655-1 . doi:10.2869/55855 . QK-04-14-978-HU-C Print ISBN 978-92-9212-631-5 . doi:10.2869/4984 . QK-04-14-978-HU-N

Amennyiben ebből a kiadványból nagyobb betűkkel nyomtatott változatra van szüksége, forduljon az Európai Ombudsman hivatalához. Kérés esetén audiováltozatot is igyekszünk biztosítani.

Európai Ombudsman 1 avenue du Président Robert Schuman CS 30403 F - 67001
Strasbourg Cedex T. +33 (0)3 88 17 23 13 F. +33 (0)3 88 17 90 62
<http://www.ombudsman.europa.eu>

QK-04-14-978-HU-C