

Besluit van de Europese Ombudsman inzake klacht 1876/2002/OV tegen de Commissie

Besluiten

Zaak 1876/2002/OV - Geopend op 14/11/2002 - Besluit over 17/06/2004

Straatsburg, 17 juni 2004

Geachte heer S.,

Op 30 oktober 2002 hebt u een klacht ingediend bij de Europese Ombudsman namens S. Consultants inzake uw deelneming aan het project MEEST in het kader van het Vijfde IST-Programma onder auspiciën van het DG Informatiemaatschappij van de Commissie.

Op 14 november 2002 heb ik uw klacht doorgestuurd naar de Voorzitter van de Commissie. De Commissie zond haar standpunt toe op 26 februari 2003, waarna ik dit aan u heb doorgezonden met het verzoek om hierover opmerkingen te maken, welke u op 29 april 2003 hebt toegezonden.

Op 30 juni 2003 heb ik naar de Commissie geschreven met het verzoek om een minnelijke schikking voor uw klacht. De Commissie zond haar standpunt toe op 4 augustus 2003, waarna ik dit aan u heb doorgestuurd met het verzoek om hierover opmerkingen te maken, welke u op 15 september 2003 hebt toegezonden.

Op 20 november 2003 heb ik opnieuw aan de Commissie geschreven met het verzoek een minnelijke schikking voor te stellen. De Commissie zond haar standpunt toe op 13 januari 2004, waarna ik dit aan u heb doorgestuurd met het verzoek om hierover opmerkingen te maken, welke u op 4 februari 2004 hebt toegezonden.

Op 29 maart 2004 heb ik opnieuw aan de Commissie geschreven met het verzoek om de juistheid na te gaan van een verklaring die zij in haar standpunt van 13 januari 2004 geformuleerd had. De Commissie antwoordde hierop op 21 april 2004.

In dit schrijven wil ik u op de hoogte brengen van de resultaten van de onderzoeken die zijn verricht.

DE KLACHT



Volgens klager waren de relevante feiten als volgt :

De klager, een Nederlandse onderneming van consultants, was uitgenodigd om toe te treden tot een consortium in het kader van een project getiteld MEEST (Mobile e-Commerce and e-Work Secured Transactions) in het kader van het Vijfde Programma Informatiemaatschappij-technologieën (IST) van de Commissie, dat beheerd wordt door het DG Informatiemaatschappij. De klager had de taak om de juridische gevolgen van de ontwikkeling en invoering van een veilig mobiel betalingssysteem te evalueren.

Na een eerste positief besluit van het DG Informatiemaatschappij over deelneming van de klager aan het project werd het project uitgesteld. Begin 2002 verzocht de Commissie de klager om aanvullende zekerheden, onder meer een bankgarantie, voor deelneming aan het project. De klager voldeed aan het verzoek van de Commissie, maar vervolgens verklaarde de Commissie dat de onderneming van de klager te klein was en niet zou kunnen deelnemen in het consortium. Op dat tijdstip was de Commissie reeds in het bezit van de financiële gegevens van de klager sinds 7½ maand.

Vervolgens bood de klager een garantie van de moederonderneming aan, maar op 26 april 2002 deelde de Commissie aan de klager mee dat zijn participatie niet kon worden aanvaard. Dit gebeurde een dag voor de geplande ondertekening van het contract door Commissie. Alle leden van het consortium, met inbegrip van de klager, hadden reeds de contracten, die per koeriersdienst waren toegezonden, ondertekend. De klager heeft diverse malen getelefoneerd met de Commissie en haar e-mails gestuurd, maar tevergeefs. De klager heeft vervolgens een eis tot schadevergoeding ten bedrage van € 96.000 bij de Commissie ingediend wegens inkomstenverliezen, een vliegtuigticket voor Tel Aviv voor de eerste bijeenkomst, die door de Commissie werd geannuleerd, koerierskosten en telefoonkosten, alsmede tijdverlies.

In een telefoongesprek verklaarde een ambtenaar van het DG Informatiemaatschappij dat hij een en ander betreunde en dat het besluit inderdaad te elfder ure was genomen en dat de Commissie haar interne procedures diende aan te passen.

Op 30 oktober 2002 diende de klager de huidige klacht in bij de Europese Ombudsman, vergezeld van een vordering tot schadevergoeding ten bedrage van EUR 96 000 wegens inkomstenverliezen, een vliegtuigticket voor Tel Aviv voor een geannuleerde bijeenkomst, koerierskosten en telefoonkosten, alsmede tijdverlies.

HET ONDERZOEK

Het standpunt van de Commissie

In haar standpunt merkt de Commissie het volgende op:

De klacht heeft betrekking op de onderhandelingen voor het projectvoorstel ref. IST-2001-32276-MEEST op basis van het Programma IST (Informatiemaatschappij-technologieën) in het kader van het Vijfde Kaderprogramma voor onderzoek en ontwikkeling, 1998-2002. Dit is een contract met gedeelde kosten met de



Commissie, waarbij een consortium van vijf ondernemingen betrokken was, onder meer die van de klager. De totale voorgestelde communautaire bijdrage aan het project was EUR 2 000 000.

De oorspronkelijke termijn voor afronding van de onderhandelingen was 14 augustus 2001. Het consortium verzocht echter om uitstel tot 31 augustus 2001 gezien de beperkt beschikbare middelen tijdens de vakantieperiode in enkele van de ondernemingen. Tijdens onderhandelingen in Brussel op 30 augustus 2001 deelde het consortium de Commissie mee dat de projectbegrotingen en -plannen waren voorbereid op basis van een financiering van EUR 2 500 000 (de oorspronkelijk gevraagde financiering) en niet van de geaccepteerde financiering van EUR 2 000 000 als vermeld in de uitnodiging tot inschrijving.

Dientengevolge had het consortium meer tijd nodig voor herformulering van de doelstelling en het werkplan van het project. Om aan de behoeften van het consortium tegemoet te komen kwam de Commissie een nieuwe termijn overeen, namelijk 12 september 2001. Deze termijn kon niet in acht genomen worden, voornamelijk in verband met de noodzaak om problematische aspecten inzake de financiële stabiliteit van 2 essentiële contractanten op te lossen. Tevens, maar in mindere mate, was de termijn niet haalbaar in verband met de noodzaak om geringe wijzigingen aan te brengen in de administratieve formulieren en het voorgestelde werkplan, alsmede in verband met het ten dele ontbreken van de van de klager verlangde financiële informatie.

Evenals voor alle andere contractanten bestond de door de Commissie van de klager in het kader van de contractonderhandelingen verlangde noodzakelijke documentatie uit de balansen en de winst- en verliesrekeningen over de boekjaren 1998, 1999 en 2000. Voor geen enkel van deze drie jaren had de klager de balansen ingezonden, en evenmin de winst- en verliesrekening over het boekjaar 2000.

Als nieuwe termijn werd medio december 2001 vastgesteld, daar de belangrijkste data voor de goedkeuring van een voor de selectie van het voorstel noodzakelijk besluit van de Commissie, reeds verstreken waren. In december 2001 moest de termijn opnieuw worden verlengd in verband met speciale vereisten voor een belangrijke contractant, die uiteindelijk in januari 2002 met een voorstel voor een oplossing akkoord ging.

Na 6 september 2001 liet de klager eveneens na de Commissie de gevraagde aanvullende financiële informatie te verstrekken. In plaats daarvan stelde de klager voor een financiële garantie van een bank te verstrekken voor het bedrag van de voorschotbetaling. Met deze oplossing ging de Commissie niet akkoord, daar aldus niet werd aangetoond dat de klager over de noodzakelijke middelen zou beschikken om het project uit te voeren. Bovendien was deze financiële garantie slechts een belofte van de zijde van de klager. De Commissie heeft nooit bevestiging gekregen dat een bank bereid zou zijn de klager een dergelijke financiële garantie te verlenen.

In de loop van de eerste maanden van 2002 besloten de diensten van de Commissie ten slotte een onderzoek in te stellen naar de financiële solvabiliteit van het bedrijf van de klager. Bij dit onderzoek konden de diensten van de Commissie bevestigen dat voor het boekjaar 2000,



alsmede voor de boekjaren 1998 en 1999 de totale jaarlijkse omzet van het bedrijf van de klager zwak was, namelijk ongeveer EUR 35 000. Dit bedrag was laag in vergelijking met het bedrag van de verzochte jaarlijkse medefinanciering voor het project, namelijk EUR 40 500. Bovendien was de nettowaarde van de onderneming in 2000 kleiner dan het bedrag van de verzochte jaarlijkse financiering voor het project.

Gedurende de gehele periode van de contractonderhandelingen ontving de Commissie geen nadere informatie die bij haar het vertrouwen zou kunnen wekken dat de medefinancieringscapaciteit van de klager in de nabije toekomst tot een voldoende hoog niveau zou stijgen om te voldoen aan de financiële bepalingen voor participatie. De klager werd hierover ingelicht via een e-mail van 24 april 2002, voorafgaand aan het definitieve besluit van de Commissie om de contractonderhandelingen te staken.

Teneinde de klager een extra mogelijkheid te bieden om tastbare bewijzen te verstrekken dat hij financieel in staat zou zijn om aan het project deel te nemen verzochten de diensten van de Commissie hem nogmaals om de ontbrekende financiële informatie, die tijdens de contractonderhandelingen nooit was ingediend. De klager zond slechts verklaringen in die niet gesteund werden door bewijsmateriaal inzake zijn toekomstige verbintenissen en externe middelen. Gezien het ontbreken van de gevraagde financiële informatie zag de Commissie zich genoodzaakt om de contractonderhandelingen met de klager af te breken.

Per e-mail van 26 april 2002 deelde de Commissie haar definitieve besluit aan de klager en aan het consortium mee. Het consortium besloot te reageren op de situatie door een hernieuwde toewijzing van de verwachte rol en verantwoordelijkheid van de klager. Per e-mail van 13 mei 2002 deelde het consortium aan de Commissie zijn unanieme besluit mee om de rol en verantwoordelijkheden van de klager toe te wijzen aan Partner Communications, teneinde de contractprocedure zonder verder uitstel te laten verlopen. In ditzelfde schrijven bevestigde de coördinator als intermediair voor het consortium dat de klager van hem de kennisgeving ontvangen had dat het consortium had besloten alle verdere contractonderhandelingen te staken. De Commissie stelde vervolgens de klager per aangetekende brief van 17 juni 2002 in kennis van haar besluit om de contractonderhandelingen te beëindigen.

In de aan de potentiële contractanten verzonden brief teneinde de contractonderhandelingen na een positieve evaluatie te laten aanvangen wordt duidelijk verklaard dat de Commissie zich het recht voorbehoudt om de onderhandelingen te beëindigen en dat de brief niet moest worden beschouwd als een formele toezegging van de Commissie om financiële steun te verlenen, daar dit met name afhing van de bevredigende afronding van de contractonderhandelingen en de voltooiing van het formele selectieproces. De klager was er derhalve volledig van op de hoogte dat zijn participatie aan het project afhankelijk was van een positief definitief besluit van de Commissie.

Artikel 8 van het Besluit van de Raad 1999/65/EG van 22 december 1998 betreffende de regels inzake de deelneming van ondernemingen, onderzoekscentra en universiteiten, en inzake de verspreiding van de onderzoeksresultaten ter uitvoering van het vijfde kaderprogramma van de Europese Gemeenschap (1998-2002) (1) bepaalt:



"Elke juridische entiteit, internationale organisatie en het GCO moeten:

- bij de indiening van een voorstel voor indirecte OTO-werkzaamheden ten minste potentieel over de middelen voor die werkzaamheden beschikken,*
- bij de sluiting van het contract aantonen over de middelen voor die werkzaamheden te beschikken.*

Onder middelen die voor de indirecte OTO-werkzaamheden noodzakelijk zijn worden verstaan menselijk potentieel, infrastructuur, financiële middelen en, in voorkomend geval, immateriële middelen."

Het definitieve besluit van de Commissie om de contractonderhandelingen te beëindigen werd genomen op basis van de beschikbaar gestelde financiële informatie en met inachtneming van de bepalingen van artikel 8 van de voornoemde regeling.

Voor wat betreft de bewering van de klager dat het definitieve besluit van de Commissie eerder had moeten worden genomen zij erop gewezen dat alle belangrijke vertragingen in feite te wijten waren aan het door de Commissie verleende uitstel om rekening te houden met de noodzaak voor het consortium om de vereiste juridische documenten voor te leggen, met inbegrip van de documenten van de klager, die had nagelaten om de vereiste balansen in te dienen.

De Commissie verwierpt de claim van de klager dat zij aansprakelijk zou zijn voor de ontstane financiële verliezen. De Commissie heeft gehandeld binnen de limieten als bepaald in de voorschriften voor participatie door ondernemingen aan het Vijfde Kaderprogramma. De goedkeuring van de financiële controle door de Commissie vormt het definitieve en verplichte stadium van de interne procedure van Commissie. Zonder deze goedkeuring kunnen de diensten van de Commissie geen contract sluiten. Deze controle is noodzakelijk ter bescherming van de financiële belangen van de Gemeenschappen.

De opmerkingen van de klager

De klager heeft naar voren gebracht dat, toen de Commissie de onderhandelingen op formele gronden slechts drie dagen voor de geplande ondertekening van het contract annuleerde, de financiële gegevens van de klager reeds maanden in het bezit van de Commissie waren. De klager heeft prompt gereageerd op de verzoeken van de Commissie en de Commissie diverse waarborgen aangeboden, met inbegrip van bankgaranties en persoonlijke garanties, maar de Commissie heeft deze genegeerd.

De Commissie had de klager van meet af aan moeten meedelen dat deze niet aan de formele criteria voor deelneming aan het project voldeed. Dit zou verhinderd hebben dat de klager daardoor in een later stadium financiële problemen zou krijgen. De Commissie zou zorgvuldiger moeten handelen bij haar contacten met eenmansbedrijven, zoals dat van de klager, die over beperkte financiële middelen beschikken.



DE POGINGEN VAN DE OMBUDSMAN OM EEN MINNELIJKE SCHIKKING TE BEREIKEN

Na zorgvuldige bestudering van het standpunt en de opmerkingen was de Ombudsman van mening dat er sprake zou kunnen zijn van wanbeheer door de Commissie. In overeenstemming met artikel 3, lid 5, van het Statuut (2) heeft hij derhalve op 30 juni 2003 aan de Voorzitter van de Commissie een minnelijke schikking voorgesteld op basis van de volgende analyse van het geschil in kwestie tussen de klager en de Commissie:

1.1 De klacht betreft een door een consortium voor communautaire financiering in het kader van het Vijfde Kaderprogramma voorgesteld project. Volgens de klager heeft de Commissie aanvankelijk een positief besluit genomen inzake participatie van de klager in het consortium, maar heeft zij tenslotte besloten de onderhandelingen één werkdag voor de geplande ondertekening van het contract, toen alle leden van het consortium met inbegrip van de klager het per koeriersdienst toegezonden contract reeds ondertekend hadden, te beëindigen. De klager beweert dat de Commissie hem schadeloos zou moeten stellen voor een bedrag van EUR 96 000 wegens inkomstenverliezen, een vliegtuigticket voor een geannuleerde vergadering in Tel Aviv, koerierskosten en telefoonkosten, alsmede tijdverlies bij de behandeling van het dossier.

1.2 Volgens de Commissie waren alle belangrijke vertragingen in feite te wijten aan door de Commissie verleend uitstel om rekening te houden met de noodzaak voor het consortium om de vereiste juridische documenten voor te leggen, met inbegrip van de documenten van de klager. De klager heeft slechts de winst- en verliesrekeningen over de boekjaren 1998 en 1999 ingezonden, terwijl de van de contractanten verlangde documentatie op de balansen en de winst- en verliesrekeningen over de boekjaren 1998, 1999 en 2000 betrekking had. Tevens liet de klager na om de Commissie, na 6 september 2001, de verlangde aanvullende financiële informatie toe te zenden, waaruit moest blijken dat de onderneming kon voldoen aan de financiële bepalingen voor participatie in het Vijfde Kaderprogramma. In plaats daarvan stelde de klager voor een bankgarantie te verstrekken ten bedrage van de voorschotbetaling. De Commissie ging niet akkoord met deze oplossing, daar daaruit niet zou blijken dat de klager over de noodzakelijke middelen zou beschikken voor de uitvoering van het project. Voorafgaand aan het definitieve besluit om de contractonderhandelingen te staken heeft de Commissie de klager nog een extra mogelijkheid geboden om het tastbare bewijs te leveren dat zijn onderneming financieel in staat zou zijn om aan het project deel te nemen. De klager heeft echter slechts verklaringen ingestuurd, die niet ondersteund werden door documenten ten bewijze van zijn toekomstige verbintenissen en externe middelen.

1.3 Op basis van een zorgvuldig onderzoek van de documenten die tijdens het onderzoek ter tafel kwamen, heeft de Ombudsman de volgende bevindingen inzake de punten van geschil tussen de klager en de Commissie geformuleerd:

1.4 Bij schrijven van 12 juli 2001 informeerde DG Informatiemaatschappij de potentiële coördinator dat de diensten van de Commissie contractonderhandelingen wilden aangaan en



dat formulieren ter voorbereiding op het contract door de coördinator moesten worden gecompleteerd, evenals door de andere deelnemers aan het project, van wie de formulieren eerst gecontroleerd moesten worden door de coördinator alvorens te worden doorgezonden naar de Commissie. In de brief werd de coördinator verzocht de andere deelnemers aan het project over deze situatie in te lichten. Bij de brief van de Commissie was een beknopt evaluatieverslag en het onderhandelingschema gevoegd. In de brief werd tevens aangegeven dat de volgende documenten beschikbaar waren op CORDIS (<http://www.cordis.lu/ist/cont-prep.htm> [Link]): a) formulieren ter voorbereiding van het contract, b) richtsnoeren ter voorbereiding van het contract, c) richtsnoeren inzake belangrijke financiële bepalingen, en d) een modelcontract.

1.5 Op 6 september 2001 zond de klager winst- en verliesrekeningen voor de boekjaren 1998 en 1999 aan de Commissie toe. Per e-mail van 24 april 2002 deelde de verantwoordelijke ambtenaar van de Commissie de klager mee dat de interne financiële controle bedenkingen had inzake de financiële capaciteit van de klager en dat, bij ontbreken van overtuigend bewijsmateriaal dat de klager zijn financiële aandeel in het voorgestelde contract zou kunnen dragen, de Commissie zich genoodzaakt zou zien de klager te verzoeken om zich als contractant terug te trekken. In deze e-mail werd de klager verzocht de financiële bronnen te omschrijven die zijn aandeel in de kosten zouden dekken. De klager antwoordde per e-mail van 25 april 2002 dat hij regelingen getroffen had om kapitaal uit externe bronnen te reserveren en dat hij de Commissie een bankgarantie zou kunnen verstrekken. Per e-mail van 26 april 2002 deelde de Commissie de klager alsmede de coördinator van het consortium mee dat zij niet akkoord kon gaan met deelneming van de klager aan het project. Op dat tijdstip had de klager reeds het contract ondertekend en dit door een koeriersdienst aan de Commissie laten toezenden.

1.6 Op grond van het beschikbaar bewijsmateriaal merkt de Ombudsman op dat de Commissie - door schriftelijk rechtstreeks de klager of de coördinator, die de contactpersoon van de Commissie was voor het project, te contacteren - op de financiële informatie die vervat was in de brief van de klager van 6 september 2001 pas op 24 april 2002 lijkt te hebben gereageerd, met andere woorden enkele werkdagen voor de geplande ondertekening van het contract door de Commissie. Bovendien heeft de Ombudsman niets kunnen aantreffen dat erop wijst dat de klager voor 24 april 2002 was ingelicht dat de door hem ingezonden winst- en verliesrekeningen over de boekjaren 1998 en 1999 onvoldoende waren als voorwaarde voor zijn participatie in het project.

1.7 De voorlopige conclusie van de Ombudsman is derhalve dat het feit dat de Commissie de klager pas op 24 april 2002 had verzocht om nadere financiële informatie te verstrekken, hoewel de Commissie er reeds sinds september 2001, oftewel reeds zeven en een halve maand, van op de hoogte was welke financiële informatie de klager had verstrekt, een onredelijke vertraging vormt en dat hierbij derhalve sprake is van wanbeheer.

Het voorstel voor een minnelijke schikking

Op basis van de voornoemde overwegingen en in overeenstemming met artikel 3, lid 5 van het Statuut van de Ombudsman stelde de Ombudsman een minnelijke schikking tussen de klager en de Commissie voor, bestaande uit de betaling door de Commissie van een passend bedrag



ter compensatie van de onredelijke vertraging bij de verstrekking van informatie aan de klager over zijn uitsluiting uit het project.

Het antwoord van de Commissie

In antwoord op het voorstel van de Ombudsman voor een minnelijke schikking heeft de Commissie verklaard dat tot het eind van de onderhandelingen in april 2002 het officiële contact met de Commissie voor de contractonderhandelingen de coördinator was en niet de klager. Zij erkent dat er slechts een beperkt aantal documenten beschikbaar is over de specifieke communicatie tussen de Commissie en de coördinator betreffende de zaak van de klager. Deze communicatie werd gevoerd per e-mail en per telefoon, maar de meest relevante e-mails zijn niet meer beschikbaar, daar als gevolg van de destijds geldende normen de formele registratie van dergelijke e-mailcorrespondentie niet systematisch plaatsvond en er een limiet bestond voor de hoeveelheid e-mails die gearchiveerd kon worden in het computersysteem van de Commissie.

De Commissie erkent dat de communicatie beter en formeler had kunnen zijn, zowel van de zijde van de Commissie en waarschijnlijk ook tussen de coördinator en de klager. Echter uit het feit dat de klager eerst een bankgarantie toezegde en later een regeling voorstelde inzake de reservering van extra kapitaal blijkt tevens onomstotelijk dat er een voortdurende communicatie moet hebben plaatsgevonden tussen de Commissie en de coördinator van het consortium, welke eveneens de klager bereikt moet hebben. Meer recentelijk heeft de coördinator van het consortium tevens in een e-mail verklaard dat deze de klager op de hoogte had gehouden van de procedure en de vertragingen. De Commissie heeft een kopie van deze e-mail, dd. 10 juli 2003, bijgevoegd.

Gelet op de omstandigheden van de zaak is de Gemeenschap niet aansprakelijk voor schade. De Commissie heeft standaardprocedures gevolgd en daarbij de grenzen van het Besluit van de Raad 1999/65/EG in acht genomen. De Commissie herinnert aan de inhoud van de brief waarin de contractanten worden uitgenodigd om contractonderhandelingen te beginnen, waarin verklaard wordt *"dat deze brief onder geen enkel beding mag worden beschouwd als een formele toezegging van de Commissie om financiële steun te verlenen, daar deze met name afhankelijk is van een bevredigende afronding van de contractonderhandelingen en voltooiing van het formele selectieproces"*. De Commissie kan aldus niet inzien hoe de voorgestelde compensatie overwogen zou moeten worden.

In een poging om verdere misverstanden bij de communicatie met de klager te voorkomen heeft de Commissie voorgesteld de klager uit te nodigen voor een vergadering, die zou kunnen worden belegd op kosten van de Commissie en zou kunnen dienen voor bespreking en opheldering van de kwesties die het onderhandelingsproces hebben beïnvloed.

De tweede opmerkingen van de klager

De klager heeft opgemerkt dat de Commissie opnieuw voorbijgegaan is aan de essentiële opmerking van de klager, namelijk dat de Commissie reeds maanden in het bezit van de financiële gegevens van de klager was en dat zij slechts enkele dagen voor de geplande ondertekening van het contract op basis van die informatie besloten had dat de klager niet kon worden toegelaten. De klager had hierover van meet af aan na ontvangst van zijn financiële gegevens door de Commissie moeten worden geïnformeerd.



De klager werd in een zeer laat stadium door de coördinator van het project geïnformeerd dat de Commissie aanvullende waarborgen had gevraagd. De coördinator zelf was slechts enkele dagen tevoren van deze situatie op de hoogte gebracht.

De klager heeft de uitnodiging voor een vergadering verworpen, tenzij op de agenda specificatie van het bedrag van de schadeloosstelling zou staan. De klager heeft de Ombudsman verzocht opnieuw te trachten tot een minnelijke schikking te komen en, indien de Commissie bij haar standpunt blijft, hierover een speciaal verslag aan het Europees Parlement te doen toekomen.

Verdere pogingen van de Ombudsman om een minnelijke schikking te bereiken

De Ombudsman was niet van mening dat de Commissie adequaat gereageerd had op het voorstel van de Ombudsman voor een minnelijke schikking. Derhalve heeft de Ombudsman opnieuw een brief gericht aan de Voorzitter van de Commissie en daarin het volgende opgemerkt:

In haar standpunt van 4 augustus 2003 heeft de Commissie erkend dat er weinig documentatie beschikbaar is over de specifieke communicatie tussen de Commissie en de coördinator over de zaak van de klager. De communicatie werd gevoerd per e-mail en per telefoon, maar de meest relevante e-mails zijn niet langer beschikbaar, daar deze niet zijn geregistreerd. De Commissie erkent dat de communicatie beter en formeler had kunnen zijn, zowel van de kant van de Commissie als waarschijnlijk ook van de kant tussen de coördinator en de klager.

De Commissie merkte echter op dat de omstandigheden van de zaak geen aanleiding zijn tot aansprakelijkheid voor schadevergoeding door de Gemeenschap, en dat zij standaardprocedures gevolgd heeft en gehandeld heeft binnen de grenzen van het Besluit van de Raad 1999/65/EG.

De Ombudsman heeft het dossier opnieuw bestudeerd in het licht van het antwoord van de Commissie. Naar het hem voorkomt heeft de Commissie geen nieuwe documenten beschikbaar gesteld waaruit blijkt dat zij tussen 6 september 2001 en 24 april 2002 hetzij de coördinator dan wel de klager inzake de in het dossier van de klager ontbrekende financiële informatie gecontacteerd heeft. De e-mails waarnaar de Commissie verwijst zijn niet geregistreerd en zijn niet langer beschikbaar.

De Ombudsman handhaaft derhalve zijn voorlopige conclusie dat er sprake was van onredelijke vertraging van de zijde van de Commissie, daar zij de klager pas in april 2002, enkele dagen voor de geplande ondertekening van het contract door de Commissie, over zijn uitsluiting uit het project heeft ingelicht op basis van informatie waarover zij reeds sinds september 2001 beschikte.

Op basis van het voorgaande heeft de Ombudsman zijn voorstel voor een minnelijke schikking tussen de Commissie en de klager herhaald, welke zou kunnen bestaan uit betaling door de Commissie van een passend bedrag als compensatie voor het wanbeheer dat heeft plaatsgevonden. De Ombudsman wees erop dat de vermelding door de Commissie van de aansprakelijkheid van de Gemeenschap voor schade in dit verband niet gepast is, daar de



onderhavige zaak niet om de juridische aansprakelijkheid draait. De Ombudsman is inderdaad geen gerechtelijke instantie en heeft geen bevoegdheden om aansprakelijkheid vast te stellen of schadevergoeding toe te wijzen.

Met dit voorstel voor een minnelijke schikking beoogt de Ombudsman de Commissie ertoe te bewegen om maatregelen te nemen om een geval van wanbeheer te corrigeren, bijvoorbeeld door de klager een redelijk bedrag aan te bieden als schadeloosstelling voor het wanbeheer dat heeft plaatsgevonden. In dit verband zou de Ombudsman de Commissie willen verzoeken nogmaals het voorstel voor een minnelijke schikking in behandeling te nemen.

Het antwoord van de Commissie

In haar standpunt van 13 januari 2004 merkte de Commissie allereerst op dat de conclusies van de Ombudsman gebaseerd waren op de bevinding dat "de Commissie geen nieuwe bewijsstukken heeft verstrekt dat zij tussen 6 september 2001 en 23 april 2002, hetzij met de coördinator dan wel met de klager contact heeft opgenomen over de financiële informatie die in het dossier van de klager ontbrak".

De Commissie heeft drie extra documenten verstrekt in antwoord op het eerste verzoek om een minnelijke schikking van de Ombudsman: 1) een e-mail van de Commissie aan de coördinator van het consortium van 24 oktober 2001, 2) een e-mail van de Commissie aan de coördinator van het consortium van 16 november 2001, en 3) een e-mail met een verklaring van de coördinator van het consortium van 10 juli 2003. De Commissie betreurt dat deze e-mails door de Ombudsman niet beschouwd konden worden als nieuw bewijsmateriaal. De Commissie heeft kopieën van deze drie e-mails ingesloten.

Deze aanvullende documenten, en met name de verklaring van 10 juli 2003, moeten worden gezien in het licht van de bepaling die van toepassing is op de communicatie tijdens onderhandelingen over onderzoeksprojecten. In overeenstemming met deze bepaling, die de klager ter dege bekend is, wordt alle communicatie tijdens de onderhandelingen uitsluitend gevoerd tussen de Commissie en de coördinator.

De Commissie herhaalt als haar standpunt dat de vertraging in relatie tot de klager te wijten was aan uitzonderlijke inspanningen van de Commissie om rekening te houden met de noodzaak voor het consortium om alle vereiste juridische documenten voor te leggen, met inbegrip van - maar niet uitsluitend - de ontbrekende financiële informatie van de klager. Daar verschillende officiële onderhandelingstermijnen door de indieners niet gehaald werden was de Commissie gerechtigd geweest om de contractonderhandelingen in een eerder stadium te beëindigen, maar dit zou zowel voor de klager als voor het gehele consortium nadelig geweest zijn.

Het feit dat de Commissie in haar standpunt van 4 augustus 2003 erkende dat "de communicatie beter en formeler had kunnen zijn" betekende niet dat zij daarmee in feite "wanbeheer" toegaf, maar vormde eerder een reële en constructieve houding om te erkennen dat het toen bestaande systeem weliswaar bevredigend en compatibel met redelijke normen was, maar dat er nog steeds ruimte voor verbetering bestond. De Commissie heeft intussen een systematisch E-mail-ArchiveringsSysteem (EAS) ingevoerd.



In haar reactie op de opmerkingen van de klager verklaarde de Commissie dat het onjuist is dat de essentie van de bezwaren van de klager gelegen zijn in het feit dat de gevraagde financiële informatie reeds maanden voor het einde van de onderhandelingen bij de Commissie beschikbaar was. Slechts gedeeltelijke (en onvolledige) informatie was verstrekt. Deze informatie volstond niet voor verlening van een contract zonder overheidsgelden in de waagschaal te stellen, maar was evenmin voldoende om een contract voor de aanvrager van meetaf aan te weigeren.

Enkele boekhoudkundige standaarddocumenten zijn in het geheel niet ingediend (balans en winst- en verliesrekeningen voor enkele van de drie meest recente boekjaren), en andere meer specifieke financiële documenten zijn evenmin overgelegd.

De bewering van de klager dat de Commissie haar aanbod op het laatste moment had ingetrokken is ongefundeerd, daar het in mei 2002 juist de nalatigheid van de klager was om aan de financiële vereisten te voldoen, die verhinderden dat de contractonderhandelingen met het hele consortium afgerond konden worden.

Het feit dat de definitieve intrekking van een aanbod voor een contract aan de klager vlak voor het einde van de onderhandelingen met het consortium plaatsvond is eerder een teken van bereidwilligheid van de Commissie om de klager de kans te geven om nog voor het einde van het proces aan de financiële vereisten te voldoen. Het was niet het resultaat van een overhaaste beslissing.

Gedurende enkele maanden heeft de klager herhaaldelijk (mondeling) zijn bereidheid te kennen gegeven om aan de vereisten van de Commissie te voldoen, maar heeft hij dit in de praktijk nagelaten. Uiteindelijk was het noodzakelijk om een punt te zetten achter het vruchteloze en langdurig proces om de ontbrekende documenten te verkrijgen, teneinde de andere contractanten, die erop gebrand waren om het project te lanceren, niet met verdere vertragingen te confronteren. Het feit dat de Commissie de contracten met de andere indieners kort nadat zij het aanbod aan de klager introk, afrondde, is derhalve normaal daar er een causaal verband tussen beide acties bestond.

De bewering van de klager dat hij zich van 9 september 2001 tot 23 april 2002 niet bewust was van problemen is niet geloofwaardig. De klager heeft diverse malen in deze periode rechtstreeks telefoongesprekken met de Commissie gevoerd. De klager gaf tevens te kennen dat hij intensieve contacten met coördinator Orange, i.e. met Partner Communications, heeft gehad. Laatstgenoemde verklaarde voor de diensten van de Ombudsman beschikbaar te zijn om de feitelijke gang van zaken, die tot intrekking van het contractaanbod had geleid, toe te lichten. Helaas moet de Commissie erop wijzen dat deze bewering niet te goeder trouw lijkt te zijn gedaan.

De Commissie is verbaasd over de grootte van de schadevergoedingseis van de klager (EUR 96 000, oftewel meer dan tweemaal de jaarlijkse omzet van de onderneming in het jaar 2000, en onevenredig groot in vergelijking met de totale financiering van het project ten bedrage van EUR 80 971).



De Commissie concludeerde dat er geen juridische gronden aanwezig zijn om de eis te ondersteunen dat de Commissie de voor de klager ontstane kosten zou moeten dragen. De Commissie kan derhalve niet akkoord gaan met de voorgestelde minnelijke schikking.

De Commissie wilde evenwel nogmaals wijzen op haar aanbod aan zowel de klager als aan Partner Communications om een vergadering met de diensten van de Commissie te beleggen, op kosten van de Commissie, teneinde de aspecten die het onderhandelingsproces beïnvloed hebben, nogmaals te bespreken en mogelijke misverstanden uit de weg te ruimen. Zoals de Commissie in haar eerdere antwoord reeds opmerkte, kan deze vergadering tevens worden benut om de mogelijkheden voor de klager om deel te nemen aan toekomstige activiteiten van het lopende Zesde Kaderprogramma te onderzoeken.

De derde opmerkingen van de klager

De klager heeft zijn standpunt gehandhaafd en gaat niet akkoord met het argument van de Commissie dat hij niet te goeder trouw zou hebben gehandeld. De klager heeft alle noodzakelijke financiële informatie op 6 september 2001 ingezonden en onmiddellijk gereageerd op alle verzoeken om aanvullende informatie. Het is niet correct dat de onderhandelingen met het consortium wegens het ontbreken van documenten (aanvullende financiële garanties) niet in mei 2002 konden worden afgerond.

De klager heeft er verder op gewezen dat het (naar de opvatting van de Commissie) onevenredig hoge bedrag van de verlangde schadevergoeding gebaseerd was op een voorstel van een Europese telecomondernemer om voor interimbeheer gedurende een periode van 6 maanden te zorgen ad. EUR 100/uur zonder BTW. Een berekening bevestigt het door de klager gevorderde bedrag. De klager moest het voorstel, gelet op het vooruitzicht van samenwerking met de Commissie, verwerpen.

De klager is nog steeds bereid tot een minnelijke schikking. Hij is echter slechts bereid tot een gedachtewisseling met de Commissie indien de kwestie van de compensatie daarbij aan de orde komt. Indien de gemeenschappelijke inspanningen van de klager en de Ombudsman niet tot een bevredigende oplossing mochten leiden, zou de klager de weg van de publiciteit kunnen bewandelen.

Verder onderzoek

De Ombudsman heeft zorgvuldig het standpunt van de Commissie over het tweede voorstel voor een minnelijke schikking alsmede de desbetreffende opmerkingen van de klager onderzocht.

De Ombudsman merkte op dat de Commissie verklaarde dat zij bij haar standpunt over het eerste voorstel voor een minnelijke schikking 3 e-mails had gevoegd, dd. 24 oktober 2001, 16 november 2001 en 10 juli 2003. Uit de dossiers van de Ombudsman bleek dat slechts de derde e-mail, dd. 10 juli 2003 in feite genoemd werd en gevoegd was bij het standpunt van de Commissie over het eerste voorstel voor een minnelijke schikking. Daar de op 24 oktober 2001 en 16 november 2001 gedateerde e-mails belangrijk bewijsmateriaal vormden ter ondersteuning van de argumenten van de Commissie achtte de Ombudsman het van belang dat werd opgehelderd wanneer dit bewijsmateriaal voor het eerst door de Commissie gepresenteerd



werd en waarom er sprake was van vertraging bij de presentatie ervan. De Ombudsman heeft derhalve op 29 maart 2004 in een brief de Commissie verzocht de juistheid van haar verklaring in het standpunt van 13 januari 2004, dat de e-mails in kwestie reeds aan de Ombudsman waren toegezonden als onderdeel van het antwoord van de Commissie op het eerste voorstel voor een minnelijke schikking van de Ombudsman, te verifiëren. De Commissie antwoordde op 21 april 2004 dat slechts de e-mail van 10 juli 2003 was toegezonden met het antwoord van de Commissie op het eerste voorstel voor een minnelijke schikking, en dat de e-mails van 24 oktober en 16 november 2001 pas werden bijgevoegd bij het antwoord van de Commissie op het tweede voorstel voor een minnelijke schikking. Volgens de Commissie konden deze documenten pas na lang zoeken worden gevonden. De Commissie verzocht evenwel de Ombudsman met deze e-mails rekening te houden als bewijs van de communicatie tussen de Commissie en de coördinator over de financiële solvabiliteit van het bedrijf van de klager.

HET BESLUIT

1 De eis tot schadevergoeding in verband met de late annulering van de participatie van de klager

1.1 De klacht houdt verband met een door een consortium voor communautaire financiering in het kader van het Vijfde Kaderprogramma voorgesteld project. Volgens de klager heeft de Commissie aanvankelijk een positief besluit genomen inzake de participatie van de klager in het consortium, maar heeft zij uiteindelijk besloten de onderhandelingen één werkdag voor de geplande ondertekening van het contract, toen alle leden van het consortium, met inbegrip van de klager, het hen per koerier toegezonden contract reeds hadden ondertekend. De klager verlangt dat de Commissie hem schadeloosstelt voor een bedrag van EUR 96 000 wegens schade in verband met inkomstenverliezen, een vliegtuigticket voor Tel Aviv voor een afgezegde vergadering, koerierskosten, telefoonkosten, alsmede tijdverlies.

1.2 Volgens de Commissie waren alle belangrijke vertragingen bij de onderhandelingen in feite te wijten aan het door de Commissie verleende uitstel teneinde rekening te houden met de noodzaak voor het consortium om de vereiste juridische documenten, voor te leggen, met inbegrip van de documenten van de klager. De klager had slechts de winst- en verliesrekeningen voor de boekjaren 1998 en 1999 ingezonden, terwijl de van de contractanten verlangde documentatie op de balansen en de winst- en verliesrekeningen over de boekjaren 1998, 1999 en 2000 betrekking had. Na 6 september 2001 liet de klager eveneens na de Commissie de gevraagde aanvullende financiële informatie, waaruit had moeten blijken dat de klager kon voldoen aan de financiële bepalingen voor participatie aan het Vijfde Kaderprogramma, te verstrekken. In plaats daarvan stelde de klager voor een financiële bankgarantie te verstrekken voor het bedrag van de voorschotbetaling. Met deze oplossing ging de Commissie niet akkoord, daar aldus niet werd aangetoond dat de klager over de noodzakelijke middelen zou beschikken om aan het project deel te nemen. De klager zond echter slechts verklaringen in die niet ondersteund werden door documenten ten bewijze van zijn toekomstige verbintenissen en externe middelen.

1.3 Op 30 juni en 20 november 2003 heeft de Ombudsman schriftelijk bij de Commissie een minnelijke schikking inzake de klacht voorgesteld, bestaande uit betaling door de Commissie



van een passend bedrag ter compensatie voor de onredelijke vertraging bij het op hoogte brengen van de klager over zijn uitsluiting uit het project. Het voorstel voor een minnelijke schikking was gebaseerd op de bevinding dat, gelet op het beschikbare bewijsmateriaal, de Commissie schijnbaar pas gereageerd heeft - door zich rechtstreeks schriftelijk tot de klager of tot de coördinator, die voor de Commissie de contactpersoon voor het project was, te wenden - op de financiële informatie als vervat in de brief van de klager van 6 september 2001, op 24 april 2002, oftewel slechts enkele werkdagen voor de geplande ondertekening van het contract door de Commissie. Het tweede voorstel voor een minnelijke schikking was gebaseerd op de bevinding dat de Commissie geen documenten verstrekt had ten bewijze dat zij hetzij de coördinator dan wel de klager over de in het dossier van de klager ontbrekende financiële informatie gecontacteerd had.

1.4 De Commissie heeft tweemaal het voorstel voor een minnelijke schikking verworpen. In haar standpunt over het eerste voorstel voor een minnelijke schikking verklaarde de Commissie dat de omstandigheden van de zaak geen aansprakelijkheid voor schade harerzijds rechtvaardigden. Tevens merkte de Commissie op dat de meest relevante e-mails met de coördinator niet langer beschikbaar waren, daar deze niet geregistreerd waren. De Commissie heeft echter een niet uit dezelfde periode daterende e-mail van 10 juli 2003 van de coördinator van het project aan de Commissie toegezonden.

1.5 In haar standpunt over het tweede voorstel voor een minnelijke schikking heeft de Commissie verklaard dat zij tevens e-mails dd. 24 oktober en 16 november 2001 als bijlage bij haar voorgaande standpunt had meegezonden. De Commissie betreurde dat deze e-mails door de Ombudsman niet als nieuw bewijsmateriaal konden worden betracht.

1.6 Inleidend wijst de Ombudsman erop dat in het standpunt van de Commissie van 4 augustus 2003 op het eerste voorstel van de Ombudsman voor een minnelijke schikking slechts het derde van de drie e-mails die de Commissie in haar standpunt van 13 januari 2004 beweerde bij haar eerdere standpunt te hebben bijgevoegd, werd vernoemd en als bijlage was bijgevoegd. De twee andere e-mails, namelijk die van 24 oktober en 16 november 2001, werden noch genoemd in noch gevoegd bij het standpunt van de Commissie van 4 augustus 2003, en de Ombudsman nam daarvan pas kennis bij ontvangst van het standpunt van de Commissie inzake het tweede voorstel voor een minnelijke schikking, namelijk op 15 januari 2004.

1.7 In haar eerste standpunt over het eerste voorstel voor een minnelijke schikking zette de Commissie uiteen dat veel e-mails niet langer beschikbaar zijn, daar de systematische registratie van e-mails destijds ontbrak. In haar antwoord op het nader onderzoek van de Ombudsman in aansluiting op het antwoord van de Commissie op het tweede voorstel voor een minnelijke schikking verklaarde de Commissie dat de bij haar antwoord op het tweede voorstel gevoegde e-mails pas na lang zoeken werden gevonden. De Ombudsman is van mening dat, gelet op het geheel van elementen, de Commissie een redelijke uiteenzetting heeft gegeven waarom zij niet in een eerder stadium van het onderzoek de e-mails van 24 oktober en 16 november 2001 had ingezonden. Bovendien lijken de belangen van de klager niet te zijn geschaad door de vertraging bij de presentatie van het bewijsmateriaal. Gezien deze omstandigheden aanvaardt de Ombudsman de genoemde e-mails als nieuw bewijsmateriaal,



ook al heeft de Commissie noch een verklaring gegeven noch zich verontschuldigd voor haar incorrecte verklaring in haar antwoord op het tweede voorstel voor een minnelijke schikking dat de e-mails in kwestie reeds waren ingediend als bewijsmateriaal. De Ombudsman hoopt dat de Commissie in de toekomst bewijsstukken bij haar oorspronkelijke standpunt inzake de klacht zal doorzenden teneinde de betrouwbaarheid van haar administratieve procedures te demonstreren en de Ombudsman op een zo tijdig en doeltreffend mogelijke wijze bij te staan bij de behandeling van klachten van burgers.

1.8 Na zorgvuldig onderzoek van de documenten in het dossier - met inbegrip van de e-mails van 24 oktober en 16 november 2001 - is de Ombudsman tot de volgende bevindingen inzake de feiten gekomen:

(i) Op 12 juli 2001 heeft het DG Informatiemaatschappij de coördinator van het project erover ingelicht dat de diensten van de Commissie wilden overgaan tot contractonderhandelingen. Op 6 september 2001, in antwoord op een door de coördinator ingediend verzoek, heeft de klager financiële informatie aan de Commissie toegezonden, bestaande uit de winst- en verliesrekeningen over de boekjaren 1998 en 1999.

(ii) Op 24 oktober 2001 stuurde de in het DG Informatiemaatschappij verantwoordelijke ambtenaar een e-mail aan de coördinator over het volgende onderwerp: *"MEEST - Aanvullende informatie vereist ter afronding van een contract - BELANGRIJK"*. In de tekst van de boodschap verklaarde hij: *"Tijdens de voorbereiding voor de behandeling van uw contract hebben wij de volgende aspecten vastgesteld die nadere bespreking verdienen: (...) 3. [naam van de klager]: wij stellen voor een voorschotbetaling te vermijden ter oplossing van het risicoaspect betreffende de financiële soliditeit van de onderneming (onvoldoende nettowaarde). Gelieve de contractant hierover in te lichten en mij zijn antwoord toe te zenden"*.

(iii) Op 16 november 2001 stuurde dezelfde ambtenaar nogmaals een e-mail aan de coördinator met het volgende verzoek: *"Mag ik aannemen dat (...) en [naam van de klager] overeenstemming hebben bereikt over de benadering via een garantie van de bank of de moedermaatschappij? Bij voorbaat dank voor opheldering van deze vraag"*.

(iv) Per e-mail van 24 april 2002 deelde dezelfde ambtenaar aan de klager mee dat de interne financiële controle van de Commissie problemen had met de financiële capaciteit van de klager en dat, bij ontbreken van overtuigende bewijsstukken dat de klager zijn financiële aandeel in het voorgestelde contract zou kunnen dragen, de Commissie zich genoodzaakt zou zien om de klager te verzoeken zich als contractant terug te trekken. In deze e-mail werd aan de klager verzocht uiteen te zetten welke financiële bronnen zijn aandeel in de kosten zouden dekken en te verifiëren of de coördinator in de tussentijd al dan niet de klager gecontacteerd had. De klager antwoordde per e-mail van 25 april 2002 dat hij regelingen getroffen had om te zorgen voor kapitaal uit externe bronnen en dat hij de Commissie een bankgarantie kon verstrekken. Per e-mail van 26 april 2002 deelde dezelfde ambtenaar de klager, alsmede de coördinator van het consortium, mee dat de Commissie niet akkoord kon gaan met de participatie van de klager in het project. Op dat tijdstip had de klager reeds het contract ondertekend en dit per koerier aan de Commissie toegezonden.



(v) Er is in het dossier geen schriftelijk document (zoals een antwoord via e-mail) aanwezig met een antwoord van de coördinator op de e-mails van 24 oktober en 16 november 2001, of waaruit blijkt dat de coördinator de klager hierover gecontacteerd heeft.

1.9 Uit het door de Commissie verstrekte nieuwe bewijsmateriaal blijkt aldus dat de Commissie wel gereageerd heeft op de financiële informatie vervat in de brief van de klager van 6 september 2001 gedurende de tweeëneenhalve maand die volgde op de doorzending van de financiële informatie van de klager, door schriftelijk contact met de coördinator, die voor de Commissie de contactpersoon was voor het project, op te nemen. De Ombudsman wijst erop dat dit onderzoek slechts betrekking heeft op de activiteiten van de Commissie en dat hij niet bevoegd is een onderzoek in te stellen naar de activiteiten van de coördinator om te verifiëren of de coördinator in de tussentijd al dan niet met de klager contact had opgenomen. Gezien dit nieuwe bewijsmateriaal is de Ombudsman van mening dat zijn eerdere voorlopige bevinding inzake wanbeheer door de Commissie niet langer staande kan worden gehouden en dat de zaak moet worden afgesloten met als conclusie dat er geen wanbeheer heeft plaatsgevonden. Er is derhalve voor de Ombudsman geen basis aanwezig voor een onderzoek naar de claim van de klager.

1.10 De Ombudsman wijst er evenwel op dat de Commissie in haar beide standpunten inzake het voorstel voor een minnelijke schikking de klager heeft aangeboden een vergadering te beleggen met de diensten van de Commissie en de coördinator, op kosten van de Commissie, teneinde de aspecten die het onderhandelingsproces beïnvloeden hebben, te bespreken en de mogelijkheden voor de klager te onderzoeken om deel te nemen aan toekomstige activiteiten in het kader van het lopende Zesde Kaderprogramma. De Ombudsman wijst erop dat de klager nog steeds de mogelijkheid heeft om dit aanbod aan te nemen.

2 Conclusie

Op basis van het onderzoek van de Ombudsman naar deze klacht lijkt er geen sprake van wanbeheer door de Commissie te zijn. De Ombudsman sluit derhalve de zaak af.

VERDERE OPMERKING

De Ombudsman hoopt dat de Commissie in de toekomst ondersteunende documenten bij haar oorspronkelijke standpunt inzake de klacht zal doorzenden teneinde de betrouwbaarheid van haar administratieve procedures te demonstreren en de Ombudsman op een zo tijdig en doeltreffend mogelijke wijze bij te staan bij de behandeling van klachten van burgers.

De Voorzitter van de Commissie zal tevens van dit besluit op de hoogte worden gebracht.

Hoogachtend,

Prof. P. Nikiforos DIAMANDOUROS



(1) PB L 26/46 van 1.2.1999

(2) "De Ombudsman tracht zoveel mogelijk met de betrokken instellingen of organen tot een oplossing te komen om een eind te maken aan gevallen van wanbeheer en met betrekking tot de ingediende klacht genoegdoening te verschaffen."