



Europæisk  
Ombudsmand

Årsberetning  
**2010**

**Beskrivelse af arbejdsopgaver** Den Europæiske Ombudsmand søger at opnå rimelige resultater i forbindelse med klager over Den Europæiske Unions institutioner, tilskynder til gennemsigtighed og fremmer en servicekultur i forvaltningen. Han tilstræber at opbygge tillid gennem dialog mellem borgerne og Den Europæiske Union og fremme de højeste adfærdsstandarder i Unionens institutioner.



Europæisk  
Ombudsmand

Årsberetning  
**2010**

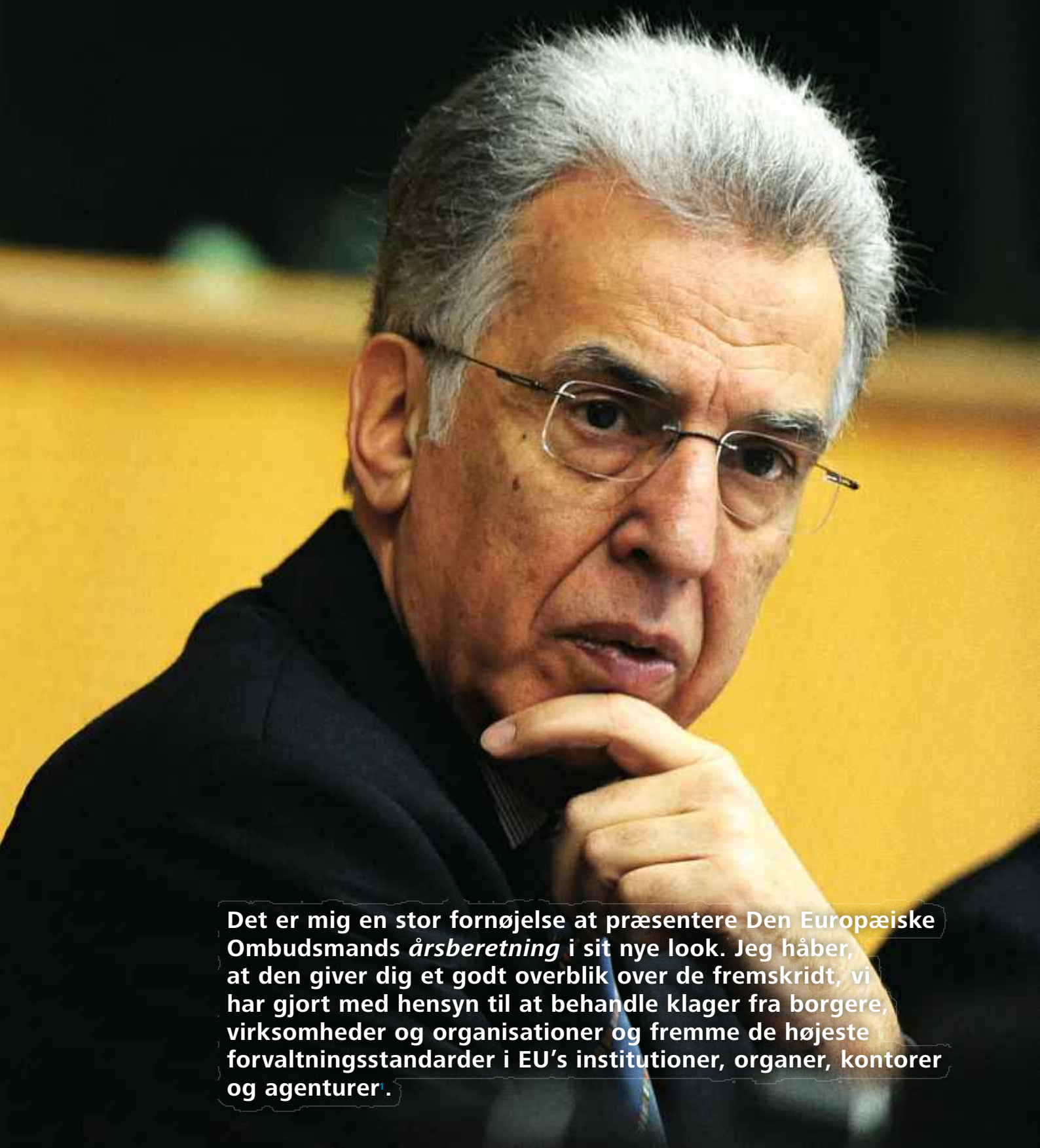




## Indholdsfortegnelse

<b>Ombudsmandens oversigt</b>	<b>4</b>
<b>1 Klager og undersøgelser</b>	<b>13</b>
1.1 Ombudsmandens mandat og procedurer	14
1.2 Oversigt over undersøgte klager i 2010	19
1.3 Analyse af indledte undersøgelser	25
1.4 Resultaterne af Ombudsmandens undersøgelser	28
1.5 Nøglesager som eksempel på bedste praksis	35
1.6 Tematisk analyse af afsluttede undersøgelser	36
1.7 Oversendte sager og rådgivning	55
<b>2 Forbindelser med institutioner, ombudsmænd og andre interessenter</b>	<b>59</b>
2.1 Forbindelser med EU's institutioner, organer, kontorer og agenturer	60
2.2 Forbindelser til ombudsmænd og tilsvarende organer	62
2.3 Forbindelser med andre interessenter	65
<b>3 Ressourcer</b>	<b>69</b>
3.1 Personale	70
3.2 Budget	72
<b>Hvordan kontakter man Den Europæiske Ombudsmand</b>	<b>74</b>

## Ombudsmandens oversigt



Det er mig en stor fornøjelse at præsentere Den Europæiske Ombudsmands *årsberetning* i sit nye look. Jeg håber, at den giver dig et godt overblik over de fremskridt, vi har gjort med hensyn til at behandle klager fra borgere, virksomheder og organisationer og fremme de højeste forvaltningsstandarder i EU's institutioner, organer, kontorer og agenturer.



Beretningen er blevet delvis ændret siden sidste år for at tage højde for feedback, vi har modtaget fra læsere, og afspejle institutionens nye visuelle identitet. Denne oversigt fra Ombudsmanden, hvori jeg peger på højdepunkterne fra det pågældende år, erstatter indledningen og sammendraget i de tidligere udgaver. Det tidligere kapitel 2 og kapitel 3 er blevet sammenlagt til et enkelt kapitel – kapitel 1 – for at give en samlet oversigt over Ombudsmanden arbejde med at behandle klager og gennemføre undersøgelser i 2010, herunder Ombudsmandens mandat og procedurer. Kapitel 2 vedrører Ombudsmandens forbindelser med andre EU-institutioner, forbindelser

## Femten år med Den Europæiske Ombudsmand

Den 27. september 2010 fejrede den europæiske ombudsmandsinstitution sit 15-års jubilæum. I dette halvandet årti har Ombudsmanden behandlet over 36 000 klager og gennemført over 3 800 undersøgelser af mulige tilfælde af fejl eller forsømmelser. Ved at behandle klager, foreslå mindelige løsninger og fremsætte henstillinger har Ombudsmanden bistået de europæiske institutioner med at tilvejebringe klagemuligheder, forbedre kvaliteten af deres forvaltning og – som følge heraf – at komme tættere på de europæiske borgere.

Jeg håber, du synes om denne nye og mere kortfattede beretning, som afspejler vores mål om både at udnytte ressourcerne bedst muligt og fortsat være så tilgængelig og gennemsigtig som muligt.

til de nationale, regionale og lokale ombudsmænd i Europa og indeholder en oversigt over Ombudsmandens kommunikationsaktiviteter og opsøgende aktiviteter. I kapitel 3 gøres der nærmere rede for Ombudsmandens personale og budget.

Jeg håber, du synes om denne nye og mere kortfattede beretning, som afspejler vores mål om både at udnytte ressourcerne bedst muligt og fortsat være så tilgængelig og gennemsigtig som muligt. Vi ser frem til din feedback, som gør det muligt for os at foretage løbende forbedringer.

Men dette er ikke det eneste: Som et resultat af klagebehandlingen har Ombudsmanden opnået reel indsigt i tendenser med hensyn til fejl eller forsømmelser, systemiske problemer og strukturelle svagheder. På grundlag af disse oplysninger har han søgt at gøre det, mange af vores klagere ønsker aller mest – nemlig at sikre, at det, der er sket for dem, ikke gentages i fremtiden. Ved at samarbejde med institutionerne har vi arbejdet på at sikre, at man generelt i hele forvaltningen drager lære af klagebehandlingen.

Vi oplevede en række gode eksempler på dette i 2010. Jeg vil navnlig gerne nævne to sager om aktindsigt, som vi behandlede vedrørende Det Europæiske Lægemiddelagentur (EMA) i London. I begge sager accepterede EMA Ombudsmandens henstilling om at give

## Ombudsmandens oversigt

aktindsigt. Og hvad vigtigere var, EMA vedtog og offentliggjorde en ny politik for aktindsigt, som sigtede mod at give offentligheden meget bredere adgang til dokumenter, som EMA er i besiddelse af. Jeg roste offentligt EMA's konstruktive tilgang. Ved at tage dette store politiske skridt imødekom EMA yderligere de henstillinger, som jeg havde fremsat. Dette viser de konkrete og langvarige resultater, som Ombudsmandens arbejde kan have for borgere, når et

I over halvdelen af de sager, der blev afsluttet i 2010, accepterede den berørte institution en mindelig løsning eller afsluttede sagen.

EU-organ indgår i et konstruktivt og hensigtsmæssigt samarbejde med ham.

Det er også med henblik på at sikre, at institutionerne indfører systemiske forbedringer, at vi endnu en gang i 2010 offentliggjorde en undersøgelse af EU-institutionernes opfølgning på alle kritiske og yderligere bemærkninger, som Ombudsmanden havde fremsat i 2009. Undersøgelsen viste, at når man tager kritiske og yderligere bemærkninger under ét, lå tilfredsheden med opfølgningen på 81 %, et lidt bedre resultat end for det foregående år. Undersøgelsen indeholder en lang række eksempler, hvor der er sket reelle forbedringer, inden for områder lige fra dokumentation af interne procedurer til udbud og kontrakter. Dette er særdeles opmuntrende. Jeg konstaterede imidlertid med bekymring det forholdsvis stor antal utilfredsstillende svar fra Europa-Kommissionen på kritiske bemærkninger (10 ud af de 32 svar). Dette er vidnesbyrd om, at der fortsat udestår et stort arbejde for både Ombudsmanden og institutionerne selv med at overbevise tjenestemænd om, at en defensiv strategi over for Ombudsmanden er en mistet mulighed for deres institution og risikerer at skade EU's image.

## Resultater for klagerne i 2010

Det er altid bedre, hvis det ikke er nødvendigt for Ombudsmanden at fremsætte en kritisk bemærkning eller udarbejde et forslag til henstilling for at sikre forbedringer. Det er meget bedre, hvis sagerne kan afsluttes af institutionen selv, eller hvis en mindelig løsning kan accepteres. I over halvdelen af de sager, der blev afsluttet i 2010, accepterede den berørte institution en mindelig løsning

eller afsluttede sagen. Jeg vil gerne rose institutionerne som helhed for deres engagement i at finde en løsning i disse sager.

I denne beretning fremhæves ti nøglesager, der tjener som eksempler på bedste praksis i relation til, hvordan man kan reagere på klager. Disse sager fungerer som model for alle EU-institutioner, idet de viser, hvordan man mest hensigtsmæssigt kan reagere på de problemstillinger, som Ombudsmanden fremlægger. Tre af disse sager omhandler Kommissionen, mens Parlamentet, Rådet, Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg, Den Europæiske Investeringsbank, Det Europæiske Lægemedelagentur, Det Europæiske Luftfartssikkerhedsagentur og Forvaltningsorganet for Undervisning, Audiovisuelle Medier og Kultur hver især har én nøglesag. De emner, der blev taget op, var bl.a. gennemsigtighed og retfærdighed, handicappedes rettigheder, kontrakter og udbud samt ansættelse.

Ombudsmanden afsluttede 326 undersøgelser i 2010 (i forhold til 318 undersøgelser i 2009). Heraf blev 323 indledt på grundlag af klager, og tre var undersøgelser på eget initiativ.



Ombudsmanden konkluderede, at der forelå fejl eller forsømmelser i 12 % af sagerne (40) og opnåede et positivt resultat for klageren i syv af disse sager ved at fremsætte forslag til henstillinger, som blev accepteret. Selv om Ombudsmanden kun behøvede at fremsætte kritiske bemærkninger til institutionerne i 33 sager, sammenlignet med 35 sager i 2009 og 44 i 2008, er der fortsat plads til forbedringer. Der blev fremsat yderligere bemærkninger i 14 sager (28 sager i 2009) med henblik på at forbedre forvaltningens kvalitet.

Ombudsmanden forelagde en særlig beretning for Parlamentet i 2010 som led i en undersøgelse af en klage om aktindsigt i dokumenter vedrørende CO<sub>2</sub>-emissioner fra biler. Det blev understreget i den særlige beretning, at Kommissionen havde undladt at svare på et forslag til henstilling i næsten 15 måneder, selv om den frist, der er fastsat i traktaten, er tre måneder. Kommissionen gennemførte heller ikke et tilsagn, den havde givet Ombudsmanden. Disse fejl udgjorde en tilsidesættelse af Kommissionens pligt til loyalt at samarbejde med Ombudsmanden.

Mange af disse sager indgår i den tematiske analyse i kapitel 1, som skitserer de væsentligste konklusioner af retlige og faktiske forhold indeholdt i Ombudsmandens afgørelser om afslutning af sager i 2010. Analysen er opdelt efter en klassificering af klagens genstand, baseret på syv hovedkategorier: (i) Åbenhed, aktindsigt og personoplysninger; (ii) Europa-Kommissionen som traktaternes vogter; (iii) Tildeling af kontrakter og tilskud; (iv) Udførelse af kontrakter; (v) Forvaltning og personalevedtægt; (vi) Udvælgelsesprøver og -procedurer; samt (vii) Institutionelle, politiske og andre spørgsmål. Den omfatter sager,

som havde stor betydning med hensyn til at fremme gennemsigtighed og god forvaltning i EU's institutioner, sager, som resulterede i et særligt positivt resultat for klageren, og sager, som gjorde det muligt for Ombudsmanden at klarlægge vigtige lovområder eller behandle et spørgsmål, som ikke tidligere var blevet forelagt for ham. I lyset af Ombudsmandens bestræbelser på at fremme anvendelsen af Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder er der ligeledes redegjort for sager, som vedrører rettigheder, der er fastsat i chartret. Spørgsmålet om retfærdighed optræder regelmæssigt. Retfærdighed er nævnt i chartrets artikel 41, stk. 1, om den grundlæggende ret til god forvaltning, og Ombudsmanden har i lang tid betragtet retfærdighed som et centralt princip for god forvaltning.

Det glæder mig at kunne meddele, at tidsforbruget i forbindelse med afslutningen af undersøgelser faldt fra i gennemsnit 13 måneder i 2008 til ni måneder i 2009 og 2010. De fleste af undersøgelserne blev afsluttet inden for ét år (66 %). Over halvdelen (52 %) blev afsluttet inden for tre måneder. Alt dette blev opnået med en stillingsfortegnelse, hvori indgik i alt 63 stillinger i 2010, og budgetterede bevillinger på 9 332 275 EUR.

## En strategi for de kommende år

I forbindelse med det arrangement, vi afholdt for at markere vores 15-års jubilæum, lanceredes en strategi for Ombudsmandens mandat i 2009-2014<sup>2</sup>. Strategiudviklingen blev påbegyndt på personalets refleksionsmøde i februar 2010, som var centreret omkring emnet »Den Europæiske Ombudsmands vision for de næste fem år«. Strategien blev derpå udviklet gennem høring af interne og eksterne interessenter.

<sup>2</sup> Strategidokumentet findes på 23 sprog på Ombudsmandens websted: <http://www.ombudsman.europa.eu/resources/strategy.faces>

## Ombudsmandens oversigt



Blandt de arrangementer, der bidrog til at skabe idéer til Den Europæiske Ombudsmands strategi, var et seminar afholdt den 12. marts 2010 med titlen »The European Ombudsman's new mandate – What to expect?« (Den Europæiske Ombudsmands nye mandat – hvad kan der forventes?). Formålet med dette arrangement var at drøfte Ombudsmandens prioriteter for 2009-2014 med interesserede parter. Borgere, ngo'er, erhvervs sammenslutninger, interessegrupper, journalister og regionale myndighedskontorer deltog i drøftelserne.

Strategien har til formål at give en klar redegørelse for Ombudsmandens opgaver, aspirationer og vejledende principper. På baggrund af de resultater, der indtil nu er opnået, fremlægges der deri en række mål og prioriteter, der er udformet med henblik på at nå Ombudsmandens overordnede mål om for det første at sikre, at EU-borgerne fuldt ud kan nyde godt af deres rettigheder, og for det andet at forbedre EU-forvaltningens kvalitet. Det er her værd at præcisere de fem mål, vi har fastsat for de kommende år:

- Vi ønsker at lytte til vores interessenter ved at indhente regelmæssig feedback fra klagere, udvikle kontakten til EU-institutionerne yderligere og samarbejde med civilsamfundet. Desuden vil vi – via det europæiske netværk af ombudsmænd<sup>3</sup> – søge at identificere bedste praksis.
- Vi ønsker at opnå resultater hurtigere ved at reducere den tid, der skal bruges til at afslutte undersøgelser, og ved at udvikle forenklede procedurer til, hvor det er muligt, at fremme en hurtig afgørelse af klager.
- Vi ønsker at have en positiv indvirkning på EU's forvaltningskultur ved at fremhæve Ombudsmandens rolle som en ressource, der kan hjælpe med at forbedre den administrative praksis og fokusere mere på systemiske spørgsmål.

- Vi ønsker at levere nyttige og lettilgængelige oplysninger til tiden til vores interessenter og til offentligheden. Vi ønsker kort sagt at kommunikere bedre.
- Vi ønsker konstant at genoverveje, hvordan vi bruger vores ressourcer. Vi vil søge at sikre de højeste standarder for forvaltning internt og forbedre kvaliteten af vores arbejde.

Ved at fokusere på disse mål bestræber vi os på at hjælpe Unionen med at opfylde de løfter, der blev givet borgerne i Lissabontraktaten angående grundlæggende rettigheder, større gennemsigtighed og bedre muligheder for deltagelse i udformningen af politikker. Herved tilstræber vi også at yde vores eget, beskedne bidrag til de høje mål med hensyn til at styrke retsstatsprincippet og forbedre demokratiets kvalitet i den europæiske retsorden.

### En institution, der er tilgængelig, fair og borgercentreret

Det er et højt prioriteret område at tage kontakt til borgerne for at oplyse dem om deres rettigheder og om, hvordan de udøver dem. Det glædede mig derfor, at arrangementet i forbindelse med vores 15-års jubilæum også tjente til at

<sup>3</sup>. I netværket indgår nationale og regionale ombudsmænd og tilsvarende organer i EU's medlemsstater, kandidatlandene og visse andre europæiske lande samt Den Europæiske Ombudsmand og Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender.



lancere nye visuelle identiteter for både Den Europæiske Ombudsmand og det europæiske netværk af ombudsmænd. Jeg er overbevist om, at vores nye visuelle identitet vil medvirke til at skabe et billede af en institution, der er tilgængelig, fair og borgercentreret, mens netværkets nye identitet skulle bidrage til at udbrede kendskabet til det vigtige arbejde, som ombudsmænd i hele Europa udfører for at hjælpe borgerne til at udnytte deres rettigheder i henhold til EU-retten.

Vi fortsatte bestræbelserne på at hjælpe klagerne med at finde de mest hensigtsmæssige klagemuligheder via vores websteds interaktive vejledning, som over 19 000 personer årligt benytter for at få rådgivning. Da flere selv fandt frem til de rigtige klagemuligheder, modtog vi 409 færre klager »uden for mandatet«, og det samlede antal klager faldt fra 3 098 i 2009 til 2 667 i 2010. Dette er en kilde til stor opmuntring for mig, da det betyder, at en større procentdel af klagerne henvender sig til os af den rigtige grund. Vi intensiverede også vores samarbejde med andre informations-, rådgivnings- og problemløsningsnetværk, såsom Your Europe og SOLVIT.

Som Europæisk Ombudsmand arbejder jeg for at sikre, at enhver person eller organisation, som kunne have et problem med EU's institutioner, er bekendt med retten til at klage til mig over fejl eller forsømmelser. Vi fortsatte bestræbelserne på at få kontakt til en række målgrupper i årets løb for at skabe opmærksomhed omkring de serviceydelser, Ombudsmanden kan tilbyde borgerne, ngo'er, interessegrupper, virksomheder, regionale organer, tænketanke og sammenslutninger. Blandt de tematiske arrangementer, der fandt sted i 2010, var seminarer om gennemsigtighed, finansforordningen og Ombudsmandens nye mandat. Antallet af undersøgelser, der blev indledt i 2010, var næsten det samme som i 2009 (335 i forhold til 339). Af de undersøgelser, der blev afsluttet i 2010, blev 78 % indgivet af enkeltpersoner, mens 22 % blev indgivet af virksomheder og sammenslutninger.

Lige som tidligere år vedrørte de fleste af de undersøgelser, som Ombudsmanden indledte i 2010, Kommissionen (219 sager eller 65 %). Eftersom Kommissionen er den EU-institution, der træffer flest afgørelser med direkte konsekvenser for borgerne, er det kun naturligt, at den er det vigtigste

Lige som tidligere år vedrørte de fleste af de undersøgelser, som Ombudsmanden indledte i 2010, Kommissionen (219 sager eller 65 %).



Den Europæiske Ombudsmands logo er udformet med henblik på at styrke Ombudsmandens bestræbelser på at nå ud til et bredt publikum samtidig med, at det repræsenterer institutionens identitet og værdier. De blå og gule farver symboliserer det europæiske flag, mens den runde form udtrykker enhed og enighed. Inden for denne cirkel er de modsatrettede pile symbolet på udveksling og dialog, der indgår som centrale elementer i Den Europæiske Ombudsmands metode. Udformningen af lagdelte pile skaber et lighedstegn, der symboliserer lighed og retfærdighed. (Design: Studio Philippe Apeloig)



Det europæiske netværk af ombudsmænds nye logo er udformet, så det repræsenterer netværkets identitet og værdier. Logoet udgøres af et spektrum af levende farver, som repræsenterer mangfoldigheden i netværket og blandt dets medlemmer. EU-flagets farver er sammenstillet på det mest iøjnefaldende sted på formationen. Den runde sammensætning repræsenterer kommunikation, partnerskab og enhed, mens pilehovederne symboliserer mødet mellem mange forskellige parter på ét tydeligt punkt. (Design: Studio Philippe Apeloig)

## Ombudsmandens oversigt

mål for borgernes klager. Det skal imidlertid bemærkes, at det tilsvarende tal for 2009 var 56 % af det samlede antal. Der var 35 undersøgelser (10 %) af Det Europæiske Personaleudvælgelseskontor (EPSO), 22 undersøgelser (7 %) af Europa-Parlamentet, 6 undersøgelser (2 %) af Rådet for Den Europæiske Union og 4 undersøgelser (1 %) af Den Europæiske Unions Domstol. Med hensyn til Domstolen er det vigtigt at nævne, at Ombudsmanden kun kan indlede undersøgelser, der ikke vedrører dens udøvelse af domstolsfunktioner. Yderligere 52 undersøgelser vedrørte 25 andre EU-institutioner, -organer, -kontorer og -agenturer.

De vigtigste former for påståede fejl eller forsømmelser, som Ombudsmanden undersøgte i 2010, vedrørte (i) overtrædelser af princippet om lovformelighed (ukorrekt anvendelse af materielle og/eller proceduremæssige regler) (20,6 % af undersøgelserne), rimelige tidsfrister for afgørelser (14,1 %), retfærdighed (11 %), pligt til at anføre de for en afgørelse tilgrundsiggende

I over 70 % af de behandlede sager var vi i stand til at hjælpe klagerne ved enten at indlede en undersøgelse af sagen, oversende sagen til et kompetent organ eller rådgive om, hvor de skulle henvende sig.

årsager og angive klagemulighederne (5,8 %), forpligtelsen til at besvare breve på borgernes sprog, med angivelse af den kompetente tjenestemand (5,5 %), og agtpågivenhed (3,1 %), (ii) manglende overholdelse af forpligtelser i forbindelse med begæringer om oplysninger (30,4 % af undersøgelserne), begæringer om aktindsigt i dokumenter (6,7 %) og sikring af ikke-forskelsbehandling (3,7 %).

Der blev indledt seks undersøgelser på eget initiativ vedrørende systemiske problemstillinger i institutionerne,

hvoraf tre vedrørte EPSO, én vedrørte Kommissionen, én vedrørte Parlamentet, Kommissionen og Rådet, mens den sidste vedrørte de to sidstnævnte institutioner.

I over 70 % af de behandlede sager var vi i stand til at hjælpe klagerne ved enten at indlede en undersøgelse af sagen, oversende sagen til et kompetent organ eller rådgive om, hvor de skulle henvende sig. Over 53 % af sagerne (1 435 klager) lå inden for mandatet for et medlem af det europæiske netværk af ombudsmænd, mens 27 % (744 klager) blev anset for at ligge inden for Den Europæiske Ombudsmands mandat, hvilket bekræfter behovet for yderligere at styrke vores samarbejde. Det syvende regionale seminar for det europæiske netværk af ombudsmænd, som blev afholdt i Innsbruck, Østrig, i november, gav os god lejlighed til at gøre dette, og det samme var tilfældet med hensyn til det syvende møde blandt netværkets kontaktpersoner i Strasbourg i juni. Det ottende nationale seminar for det europæiske netværk af ombudsmænd vil finde sted i København i oktober 2011. Blandt de emner, der skal

behandles i København, vil være en erklæring om principper for offentlig tjeneste, der er udarbejdet specifikt for EU's tjenestemænd. Jeg havde kontakt med de nationale ombudsmænd, inden jeg udarbejdede udkastet, for at sikre, at den fremtidige erklæring fuldt ud tager højde for bedste praksis i medlemsstaterne. De reagerede positivt og fremkom med værdifulde forslag og nyttige oplysninger, som tages i betragtning ved udarbejdelsen af udkastet.



Kontaktpersoner fungerer som det første forbindelsesled for andre kontorer i det europæiske netværk af ombudsmænd. De mødtes for syvende gang i Strasbourg den 6.-8. juni 2010. For første gang blev der afholdt et fælles møde med SOLVIT for at drøfte spørgsmål af fælles interesse og fremme samarbejdet.

På dette fælles møde blev der lanceret et projekt med henblik på at kortlægge kompetencerne blandt de nationale ombudsmænd i netværket. Formålet med dette projekt er at samle klare og omfattende oplysninger om, hvilke former for klager de nationale ombudsmænd kan behandle og ikke kan behandle.



## Lissabontraktaten – et år efter

Ved mit genvalg til Europæisk Ombudsmand i januar 2010 udtalte jeg, at en af mine vigtigste prioriteter i de kommende fem år ville være at bidrage til, at EU giver borgerne de fordele, der er stillet dem i udsigt i Lissabontraktaten. I begyndelsen af 2010 svarede jeg på den offentlige høring om, hvordan det europæiske borgerinitiativ skulle fungere i praksis. Jeg understregede, at det er vigtigt at forsøge at foregribe spørgsmål, der kunne opstå i denne forbindelse, navnlig spørgsmål der kunne resultere i klager. Jeg glædede mig meget over vedtagelsen af borgerinitiativet i december 2010 og er sikker på, at dette instrument vil bidrage til at inddrage de europæiske borgere. Ombudsmanden fremmede også institutionernes anvendelse af det nu juridisk bindende charter om grundlæggende rettigheder i 2010, navnlig gennem behandlingen af klager og undersøgelser af spørgsmål såsom den grundlæggende ret til god forvaltning og handicappedes rettigheder.

Jeg glæder mig til at kunne fortsætte dette arbejde på vegne af de europæiske borgere. Jeg vælger at tolke Parlamentets beslutning om at genvælge mig for en ny fuld embedsperiode som et udtryk for påskønnelse af det arbejde, som dette kontor hidtil har udført, og som en tilskyndelse til, at vi fortsætter vores bestræbelser på en mere åben, ansvarlig og serviceorienteret EU-forvaltning, der er tæt på borgerne. Dette er høje mål, som mine kolleger og jeg er fast indstillet på at nå.

Strasbourg, den 14. februar 2011

P. Nikiforos Diamandouros



# 1

## Klager og undersøgelser

I kapitel 1 gøres der rede for Ombudsmandens mandat og procedurer, og det giver et overblik over de klager, der blev behandlet i 2010, og omfatter en omfattende analyse af de afsluttede undersøgelser. Der er et afsnit om nøglesager samt en tematisk analyse. Kapitlet slutter med en gennemgang af klager, der er henvist til andre klagebehandlende organer.

## Klager og undersøgelser

### 1.1 Ombudsmandens mandat og procedurer

#### Den Europæiske Ombudsmands rolle

Ombudsmanden bliver hovedsagelig opmærksom på mulige tilfælde af fejl eller forsømmelser gennem klager, selv om Ombudsmanden tillige gennemfører undersøgelser på eget initiativ.

Den Europæiske Ombudsmands embede blev oprettet i henhold til Maastrichttraktaten som led i bestemmelserne om EU-borgerskabet. Artikel 24 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde (TEUF) fastsætter retten til at klage til Den Europæiske Ombudsmand som en af borgerrettighederne i EU. Denne ret er også fastsat i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder (artikel 43). Ombudsmanden bliver hovedsagelig opmærksom på mulige tilfælde af fejl eller forsømmelser gennem klager, selv om Ombudsmanden tillige gennemfører undersøgelser på eget initiativ.

Ombudsmandens arbejde udføres i overensstemmelse med artikel 228 i TEUF, Ombudsmandens statut<sup>1</sup> og gennemførelsesbestemmelserne godkendt af Ombudsmanden i henhold til statuttens artikel 14<sup>2</sup>. Statutten og gennemførelsesbestemmelserne findes på Ombudsmandens websted (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Ligeledes kan gennemførelsesbestemmelserne rekvireres i en trykt version fra Ombudsmandens kontor.

#### Ombudsmandens mandat

Artikel 228 i TEUF giver Ombudsmanden beføjelse til at modtage klager over fejl eller forsømmelser i EU-institutionernes, -organernes, -kontorenes og agentureres arbejde, dog med undtagelse af Den Europæiske Unions Domstol under udøvelsen af dens domstolsfunktioner.

#### EU's institutioner, organer, kontorer og agenturer

EU's institutioner er opført i artikel 13 i traktaten om Den Europæiske Union (TEU) og omfatter også Det Europæiske Råd. Der findes ingen definition eller autoritativ fortegnelse over EU's organer, kontorer og agenturer. Begrebet omfatter organer, der er oprettet i medfør af traktaterne, såsom Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg og Regionsudvalget, samt agenturer, der er oprettet i medfør af lovgivningen, såsom Det Europæiske Kemikalieagentur og Den Europæiske Unions Agentur for Grundlæggende Rettigheder. Med Lissabontraktaten blev Ombudsmandens mandat udvidet til at omfatte mulige tilfælde af fejl eller forsømmelser i forbindelse med den fælles udenrigs- og sikkerhedspolitik, herunder den fælles sikkerheds- og forsvarspolitik.

Klager over offentlige myndigheder i medlemsstaterne er ikke omfattet af Den Europæiske Ombudsmands mandat, selv om de vedrører forhold, der falder inden for rammerne af EU-lovgivningen. Imidlertid er mange af disse klager omfattet af nationale og regionale ombudsmænds mandat i det europæiske netværk af ombudsmænd (se afsnit 1.7 nedenfor).

1. I juni 2008 vedtog Europa-Parlamentet en afgørelse om revision af Ombudsmandens statut, med virkning fra den 31. juli 2008. Europa-Parlamentets afgørelse 2008/587 af 18. juni 2008 om ændring af afgørelse 94/262 vedrørende ombudsmandens statut og de almindelige betingelser for udøvelsen af hans hverv, EUT L 189 af 17.7.2008, s. 25.

2. Den 3. december 2008 reviderede Ombudsmanden sine gennemførelsesbestemmelser med det formål at tage højde for ændringerne af statutten i juni 2008 og for de erfaringer, der var indhøstet siden 2004, da bestemmelserne blev ændret sidste gang. De nye gennemførelsesbestemmelser trådte i kraft den 1. januar 2009.



## Fejl eller forsømmelser

På grundlag af en anmodning fra Europa-Parlamentet om en klar definition af begrebet fejl eller forsømmelser fastlagde Ombudsmanden følgende definition, som blev hilst velkommen af Parlamentet i en beslutning, som Kommissionen også tilsluttede sig: »Der foreligger fejl eller forsømmelser, når en offentlig myndighed ikke handler i overensstemmelse med en bindende regel eller et bindende princip.«

forvaltningsret, som er indeholdt i de europæiske domstoles retspraksis og er inspireret af de nationale lovgivninger. Parlamentet opfordrede også Ombudsmanden til at anvende kodeksen, når han undersøger klager og foretager undersøgelser på eget initiativ.

Det er vigtigt at mærke sig, at den førnævnte definition ikke begrænser tilfælde af fejl eller forsømmelser til sager, hvor den regel eller det princip,

Ombudsmanden har i sin definition af »fejl eller forsømmelser« krævet respekt for retsstatsprincippet, principperne for god forvaltningsskik og for grundlæggende rettigheder.

Ombudsmanden har i sin definition af »fejl eller forsømmelser« krævet respekt for retsstatsprincippet, principperne for god forvaltningsskik og for grundlæggende rettigheder. Han har altid haft den holdning, at fejl eller forsømmelser er et bredt begreb, og at god forvaltningsskik bl.a. kræver overholdelse af de retlige regler og principper, herunder de grundlæggende rettigheder. I chartret om grundlæggende rettigheder indgår retten til god forvaltning som en grundlæggende rettighed for unionsborgerskab (artikel 41). Chartrets juridisk bindende karakter og den deraf følgende mulighed for at beskytte enkeltpersoner juridisk, vil sandsynligvis øge virkningen af retten til god forvaltning. Ombudsmandens bestræbelser på at fremme god forvaltning i offentlighedens interesse og at søge udenretslige løsninger på enkeltpersoners problemer, vil sandsynligvis ligeledes blive styrket.

Den 6. september 2001 vedtog Europa-Parlamentet en kodeks for god forvaltningsskik, som EU's institutioner, deres forvaltninger og tjenestemænd skulle overholde i deres forbindelser med offentligheden. Kodeksen tager højde for principperne for den europæiske

der krænkes, er juridisk bindende. Principperne om god forvaltning går længere end lovgivningen, idet de kræver, at EU's institutioner ikke kun opfylder deres retlige forpligtelser, men at de desuden yder god service og sikrer, at borgerne behandles korrekt og drager fuld fordel af deres rettigheder. Selv om ulovligheder i forbindelse med spørgsmål inden for Ombudsmandens mandat nødvendigvis må udgøre tilfælde af fejl eller forsømmelser, betyder fejl eller forsømmelser ikke automatisk, at der er begået nogen ulovligheder. Hvis Ombudsmanden finder fejl eller forsømmelser, betyder det derfor ikke automatisk, at der er foregået noget ulovligt, som kan straffes ved en domstol<sup>3</sup>.

Begrebet fejl eller forsømmelser er imidlertid underlagt begrænsninger. Eksempelvis har Ombudsmanden altid været af den opfattelse, at Europa-Parlamentets politiske arbejde ikke giver anledning til undersøgelser af eventuelle fejl eller forsømmelser. Klager over beslutninger truffet i parlamentsudvalgene, f.eks. Udvalget for Andragender, ligger derfor uden for Ombudsmandens mandat.

<sup>3</sup> Se domme afsagt af Retten af 28. oktober 2004 i forenede sager T-219/02 og T-337/02, *Herrera mod Kommissionen*, præmis 101, og af 4. oktober 2006 i sag T-193/04 R, *Hans-Martin Tillack mod Kommissionen*, præmis 128.

## Klager og undersøgelser

### Klagers antagelse til behandling og grundlag for undersøgelser

Før Ombudsmanden kan indlede en undersøgelse, skal en klage opfylde en række andre kriterier for antagelse til behandling. Disse kriterier, der er nævnt i den relevante artikel i Ombudsmandens statut, er følgende:

1. Klagen skal indeholde angivelse af klagens indhold og klagerens navn (artikel 2, stk. 3);
2. Ombudsmanden kan ikke gribe ind i en sag, der er anlagt ved en domstol, eller anfægte, at en retsafgørelse er begrundet (artikel 1, stk. 3);
3. Klagen skal indgives inden for en frist på to år regnet fra den dato, hvor klageren bliver gjort bekendt med de omstændigheder, der berettiger klagen (artikel 2, stk. 4);
4. Der skal forinden være rettet de fornødne administrative henvendelser til de berørte institutioner eller organer (artikel 2, stk. 4); og
5. Klager, der vedrører arbejdsforholdene mellem institutionerne og organerne og deres tjenestemænd eller øvrige ansatte, kan kun indbringes for Ombudsmanden, hvis de interne administrative ansøgnings- og klagemuligheder er udtømt (artikel 2, stk. 8).

Artikel 228 i TEUF giver Ombudsmanden beføjelse til at »foretage de undersøgelser, som han finder berettigede«. For at undgå uberettigede forventninger hos klagerne og for at sikre den bedst mulige brug af ressourcer, undersøges alle klager,

der antages til behandling, for at sikre, at der er rimelige udsigter til, at en undersøgelse vil føre til et nyttigt resultat. Hvis ikke, afslutter Ombudsmanden sagen med den begrundelse, at den ikke giver tilstrækkeligt grundlag for en undersøgelse. Ombudsmanden har ligeledes den holdning, at såfremt en klage allerede er blevet behandlet som et andragende af Parlamentets Udvalg for Andragender, er der normalt ikke noget grundlag for en undersøgelse foretaget af Ombudsmanden, med mindre der fremlægges nyt bevismateriale. 40 % af de sager, der blev antaget til behandling i 2010, blev anset for ikke at give grundlag for en undersøgelse. Når Ombudsmanden anser, at der ikke er noget grundlag for

40 % af de sager, der blev antaget til behandling i 2010, blev anset for ikke at give grundlag for en undersøgelse.

at indlede en undersøgelse, underretter han klageren herom og sender i særlige tilfælde en anonymiseret version af denne afgørelse til den berørte institution.

### Klager og undersøgelser på eget initiativ

Ombudsmandens mandat, der er fastlagt i artikel 228 i TEUF, giver denne beføjelse til at modtage klager fra enhver unionsborger eller fysisk eller juridisk person med bopæl eller hjemsted i en medlemsstat. Ombudsmanden har også beføjelse til at indlede undersøgelser på eget initiativ. Ombudsmanden kan gennem en undersøgelse på eget initiativ undersøge spørgsmål om et muligt tilfælde af fejl eller forsømmelser, som er rejst af en klager, der ikke er beføjet til at indgive en klage. Ombudsmandens praksis i sådanne sager er at give den pågældende person de samme proceduremæssige rettigheder i forbindelse med undersøgelsen, som



hvis spørgsmålet havde været behandlet som en klagesag. Der blev indledt seks sådanne undersøgelser i 2010. Med støtte fra Europa-Parlamentet erklærede Ombudsmanden sin hensigt om at bruge sin bemyndigelse til at indlede undersøgelse på eget initiativ, når den eneste begrundelse for ikke at undersøge en klage over fejl eller forsømmelser fra Den Europæiske Investeringsbanks side er, at klageren ikke er borger eller bosiddende i Den Europæiske Union. Med hensyn til andre spørgsmål afgør Ombudsmanden normalt fra sag til sag, om hans beføjelse til at indlede en undersøgelse på eget initiativ skal bruges på denne måde.

Ombudsmanden kan endvidere bruge muligheden for at iværksætte undersøgelser på eget initiativ i tilfælde, hvor der synes at være systemiske problemer i institutionerne. Som allerede nævnt gjorde han dette ved seks lejligheder i 2010. Tre vedrørte Det Europæiske Personaleudvælgelseskontor (OI/6/2010/IP, OI/7/2010/IP og OI/9/2010/RT). I afsnit 1.6 nedenfor beskrives en undersøgelse på eget initiativ vedrørende et specifikt tilfælde af forsinket betaling fra Kommissionens side (se sag OI/2/2010/GG under »Udførelse af kontrakter«). En anden undersøgelse (OI/4/2010/ELB) vedrørte tjenestemænds rettigheder og forpligtelser og mere specifikt, hvordan institutionerne behandler anmodninger forelagt af tjenestemænd og øvrige ansatte i henhold til artikel 90, stk. 1, i personalevedtægten med henblik på at erstatte forvaltningsakter i lyset af udviklingen i retspraksis. Denne undersøgelse vedrørte Parlamentet, Kommissionen og Rådet. Endelig i 2010 indledte Ombudsmanden en undersøgelse på eget initiativ vedrørende ansvaret for tilfælde af fejl eller forsømmelser i forbindelse med aktiviteter som led

i EU's missioner under den fælles sikkerheds- og forsvarspolitik. Denne undersøgelse, OI/12/2010/BEH, vedrørte Kommissionen og Rådet. Fem af de seks undersøgelser pågik fortsat ved udgangen af 2010 (OI/2/2010/GG blev afsluttet, og ingen yderligere undersøgelser var påkrævet).

## Ombudsmandens procedurer

### Skriftlige og forenklede undersøgelsesprocedurer

Alle klager, der indsendes til Ombudsmanden, registreres, og modtagelsen bekræftes normalt inden for en uge efter modtagelse. I denne meddelelse informeres klageren om den procedure, der skal følges, og denne får oplyst et referencenummer samt navn og telefonnummer på den person, der behandler klagen.

Klagen analyseres for at fastlægge, om der skal indledes en undersøgelse, og klageren underrettes, normalt inden en måned, om resultatet af denne analyse. Hvis der ikke indledes en undersøgelse, bliver klageren underrettet om årsagen hertil. Hvor det er muligt, overføres klagen, eller klageren bliver rådgivet om, hvilket kompetent organ han eller hun kan henvende sig til.

Klageren underrettes i løbet af en undersøgelse, hver gang Ombudsmanden tager nye skridt i sagen. Når Ombudsmanden beslutter at afslutte en undersøgelse, underretter han klageren om resultaterne af undersøgelsen og om sine konklusioner. Ombudsmandens afgørelser er ikke juridisk bindende og giver ikke klageren eller institutionen nogen retsgyldige rettigheder eller forpligtelser.

Ombudsmandens afgørelser er ikke juridisk bindende og giver ikke klageren eller institutionen nogen retsgyldige rettigheder eller forpligtelser.

## Klager og undersøgelser

Som et alternativ til at indlede en skriftlig undersøgelse af mulige tilfælde af fejl eller forsømmelser, og med det formål at løse det relevante problem hurtigt, gør Ombudsmanden brug af uformelle og fleksible procedurer, med den berørte institutions samtykke og samarbejde.

Der blev i 2010 afgjort 91 sager, hvor Ombudsmandens indgriben førte til et hurtigt svar på ubesvaret korrespondance (der findes flere oplysninger om proceduren i sådanne sager i afsnit 2.9 i *Årsberetningen for 1998*). Yderligere 73 sager blev afgjort, efter at Ombudsmanden havde sikret klageren et yderligere og mere udførligt svar på hans/hendes korrespondance.

### Inspektion af dokumenter og afhøring af vidner

Ifølge artikel 3, stk. 2, i Ombudsmandens statut er EU's institutioner forpligtet til at give Ombudsmanden de oplysninger, han har anmodet om, og give ham adgang til de pågældende dokumenter. Ombudsmandens beføjelse til at kontrollere dokumenter giver ham mulighed for at undersøge, om de oplysninger, som den pågældende EU-institution har udleveret, er fuldstændige og korrekte. Det er derfor for klageren og befolkningen en vigtig garanti for, at Ombudsmanden kan gennemføre en grundig og fuldstændig undersøgelse. Ombudsmanden gjorde brug af sin beføjelse til at inspicere institutionens dokumenter i 26 sager i 2010.

EU-institutionernes tjenestemænd og øvrige ansatte skal i henhold til statuttens artikel 3, stk. 2, efter anmodning fra Ombudsmanden aflægge vidneforklaring, selv om de fortsat er bundet af de relevante regler i personalevedtægten, især deres tavshedspligt.

Ombudsmandens beføjelse til at afhøre vidner blev ikke bragt i anvendelse i 2010.

Ombudsmandens pligt til fortrolighed af dokumenter og information, der tilvejebringes i forbindelse med en undersøgelse, blev præciseret og strammet op ved revisionen af statuten i 2008. I henhold til den ændrede statut bør Ombudsmandens adgang til fortrolige oplysninger eller fortrolige dokumenter, navnlig følsomme dokumenter som omhandlet i artikel 9 i forordning 1049/2001<sup>4</sup>, gives på betingelse af overholdelse af sikkerhedsreglerne i den pågældende EU-institution. Institutioner, der giver fortrolige oplysninger eller fortrolige dokumenter, bør underrette Ombudsmanden om sådan fortrolighed. Desuden bør Ombudsmanden på forhånd sammen med den pågældende institution have fastsat betingelserne for behandling af fortrolige oplysninger eller dokumenter og andre oplysninger, der er omfattet af tavshedspligt. I sag 523/2009/TS og 944/2008/OV blev der opnået enighed med Rådet vedrørende aktindsigt i dokumenter klassificeret som »EU restricted«.

4. Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1049/2001 af 30. maj 2001 om aktindsigt i Europa-Parlamentets, Rådets og Kommissionens dokumenter (EFT L 145 af 31.5.2001, s. 43).



## 1.2 Oversigt over undersøgte klager i 2010

Ombudsmanden registrerede<sup>5</sup> 2 667 klager i 2010, i forhold til 3 098 i 2009. Der blev behandlet i alt 2 727 klager<sup>6</sup>, hvoraf 27 % (744 klager) lå inden for Den Europæiske Ombudsmands mandat. En undersøgelse af de klager, der er behandlet af medlemmer af netværket, undtagen Den Europæiske Ombudsmand, findes i slutningen af dette kapitel.

I sammenligning hermed blev der modtaget ca. 1 850 i 2009, 4 300 i 2008 og 4 100 i 2007. Dette betydelige og vedvarende fald i antallet af anmodninger om oplysninger, der blev modtaget i 2009 og 2010, viser, at Ombudsmandens interaktive vejledning, der har været tilgængelig på hans websted siden den 5. januar 2009, og som gør det muligt at få oplysninger uden at skulle fremsende en anmodning, har været en succes. I alt behandlede Ombudsmanden over 3 700 klager og anmodninger om oplysninger i 2010.

Næsten 58 % af de klager, der blev modtaget i 2010, blev fremsendt via internettet.

Næsten 58 % af de klager, der blev modtaget i 2010, blev fremsendt via internettet. En stor del af disse (53 %) blev modtaget via den elektroniske klageformular, der findes på Ombudsmandens websted på 23 sprog. I 2010 blev der modtaget over 1 000 e-mails med anmodninger om oplysninger på Ombudsmandens primære e-mailkonto.

Den Europæiske Ombudsmand indledte 323 undersøgelser på grundlag af klager, mens der blev indledt yderligere 12 undersøgelser på Ombudsmandens eget initiativ (dette skal sammenholdes med henholdsvis 335 og fire i 2009).

Klager registreret i 2010	2 667
Klager behandlet i 2010	2 727
Klager, der falder inden for mandatet for et medlem af det europæiske netværk af ombudsmænd	1 435
Klager, der falder inden for Den Europæiske Ombudsmands mandat heraf:	744 205 klager, der ikke kan antages 216 klager, der kan antages, men ikke giver grundlag for at indlede en undersøgelse 323 undersøgelser indledt på grundlag af klager
Undersøgelser indledt på eget initiativ	12
Afsluttede undersøgelser heraf:	326 (heraf 3 undersøgelser på eget initiativ) 175 fra 2010 92 fra 2009 59 fra tidligere år

5. Den Europæiske Ombudsmands årsberetning gør brug af den statistiske kategori »registrerede klager« i stedet for »modtagne klager« for at sondre mellem klager, der rent faktisk blev registreret i et givet kalenderår, og de klager, der indgik i samme periode, men som først blev registreret i det efterfølgende år.

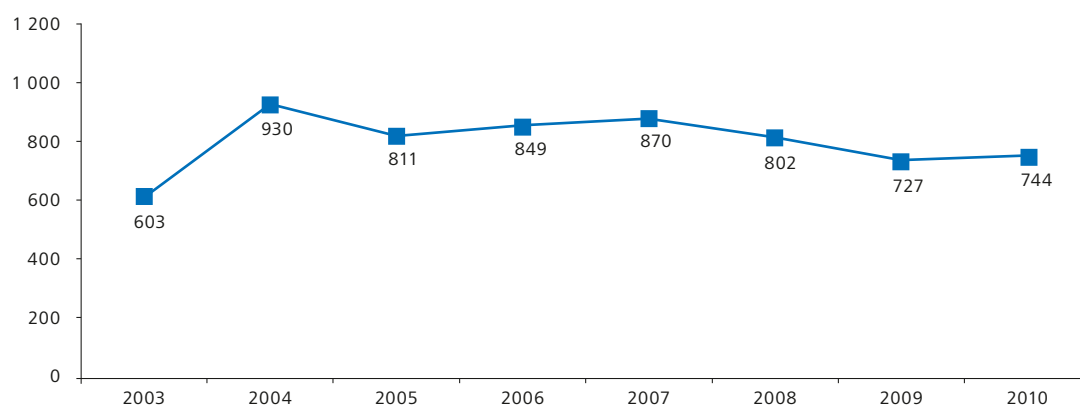
6. Den statistiske kategori »behandlede« betyder, at analysen til fastlæggelse af, om klagen (i) falder inden for Ombudsmandens mandat, (ii) opfylder kriterierne for antagelse til behandling og (iii) begrundet indledningen af en procedure, er blevet gennemført. På grund af den tid, der medgår hertil, er antallet af klager, der er »behandlet« i et givet år, forskelligt fra antallet af klager, der er »registreret« i det samme år.

## Klager og undersøgelser

Ombudsmanden afsluttede 326 undersøgelser i 2010 (i forhold til 318 i 2009). Heraf var 175 blevet registreret i 2010, mens 92 stammede fra 2009 og 59 fra tidligere år.

Som figur 1.1 viser<sup>7</sup>, er antallet af klager inden for Ombudsmandens mandat i de seneste syv år gået fra 603 i 2003 til 744 i 2010. Dette antal toppede i 2004 med 930, med det næsthøjeste antal på 870 i 2007.

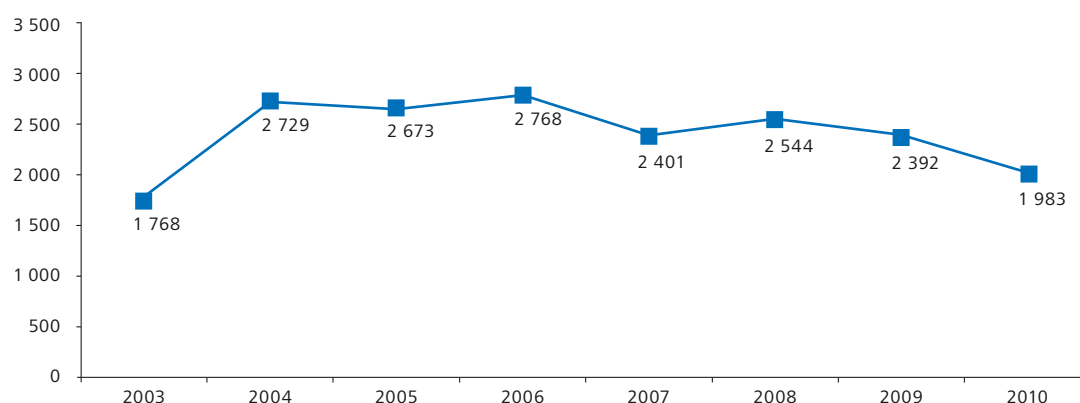
**Figur 1.1: Antallet af klager inden for mandatet 2003-2010**



Som figur 1.2 viser<sup>8</sup>, faldt antallet af klager, der falder uden for Ombudsmandens mandat, til 1 983 i 2010, det laveste antal, der er registreret siden 2003, da det lå på 1 768. Ombudsmanden vil fortsætte sine

bestræbelser på at nedbringe antallet af klager, der ligger uden for mandatet, ved at give præcise oplysninger om, hvad han kan gøre og ikke gøre, og hjælpe klagere med at finde den rigtige adresse første gang.

**Figur 1.2: Antallet af klager uden for mandatet 2003-2010**



<sup>7</sup> Det skal bemærkes, at i 2005 vedrørte 335 klager, der faldt inden for Ombudsmandens mandat, samme emne. For at sikre en mere præcis sammenligning over årene indgår disse separat i figur 1.1 til og med den 11. klage.

<sup>8</sup> Det skal bemærkes, at i 2006 vedrørte 281 klager, der faldt uden for Ombudsmandens mandat, samme emne. For at sikre en mere præcis sammenligning over årene indgår disse separat i figur 1.2 til og med den 11. klage.



Tabel 1.2 giver et overblik over den geografiske oprindelse af klager, der blev registreret i 2010. Tyskland, EU's mest befolkede land, indgav det største antal

klager, efterfulgt af Spanien, Polen og Belgien. Målt på befolkningens størrelse kom de fleste klager imidlertid fra Luxembourg, Cypern, Belgien og Malta.

Land	Antal klager	% af klager	% af befolkningen i EU	Forhold
Luxembourg	34	1,3	0,1	12,7
Cypern	22	0,8	0,2	4,1
Belgien	207	7,8	2,1	3,7
Malta	9	0,3	0,1	3,4
Slovenien	34	1,3	0,4	3,2
Letland	21	0,8	0,5	1,6
Bulgarien	63	2,4	1,6	1,5
Slovakiet	43	1,6	1,1	1,5
Spanien	349	13,1	9,0	1,5
Irland	32	1,2	0,9	1,3
Finland	39	1,5	1,1	1,3
Portugal	71	2,7	2,1	1,3
Estland	9	0,3	0,3	1,1
Tjekkiet	63	2,4	2,1	1,1
Litauen	20	0,7	0,7	1,1
Grækenland	65	2,4	2,3	1,1
Østrig	48	1,8	1,7	1,1
Polen	214	8,0	7,7	1,0
Ungarn	51	1,9	2,0	1,0
Tyskland	375	14,1	16,6	0,8
Nederlandene	60	2,2	3,3	0,7
Sverige	32	1,2	1,8	0,7
Rumænien	73	2,7	4,4	0,6
Danmark	16	0,6	1,1	0,5
Frankrig	171	6,4	12,8	0,5
Italien	132	4,9	11,9	0,4
Det Forenede Kongerige	132	4,9	12,3	0,4
Andre	131	4,9		
Ukendt	151	5,7		

Bemærk: Forholdstallet er beregnet ved at dividere procentsatsen af klager med procentsatsen for befolkningen. Hvis tallet er større end 1,0, betyder det, at der kom flere klager fra det pågældende land til Ombudsmanden, end hvad der kunne forventes ud fra befolkningens størrelse. Alle procenttal i ovenstående tabel er afrundet til én decimal.

I 2010 indgav 17 medlemsstater flere klager, end hvad der kunne forventes ud fra deres befolknings størrelse, otte

lande indgav færre klager, mens to lande indgav et antal klager, der afspejlede befolkningsstørrelsen.

## Klager og undersøgelser

Kortet nedenfor illustrerer grafisk, hvor stor sandsynligheden er for klager fra personer i de enkelte medlemsstater til Den Europæiske Ombudsmand. Det er baseret på antallet af klager fra hver enkelt medlemsstat i forhold til dens befolkningsstørrelse i tabel 1.2 (se noten i tilknytning til tabel 1.2 om, hvordan forholdstallet beregnes).

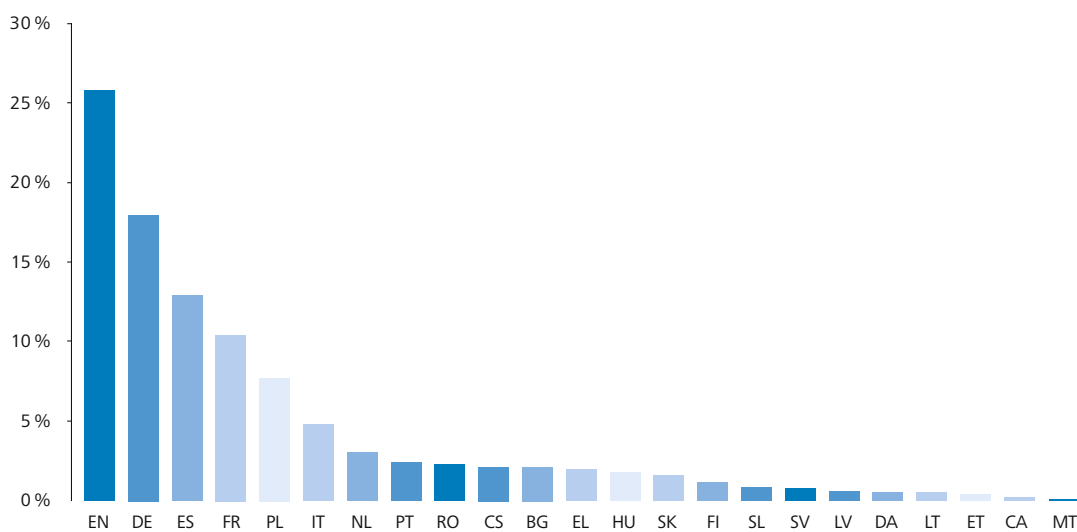




Klager kan indgives til Den Europæiske Ombudsmand på ethvert af EU's 23 traktatsprog<sup>9</sup>. Som figur 1.3 viser, valgte de fleste klagerere i 2010 at indgive

deres klage til Ombudsmanden på engelsk, efterfulgt af tysk, spansk og fransk.

Figur 1.3: Fordeling af klager på sprog



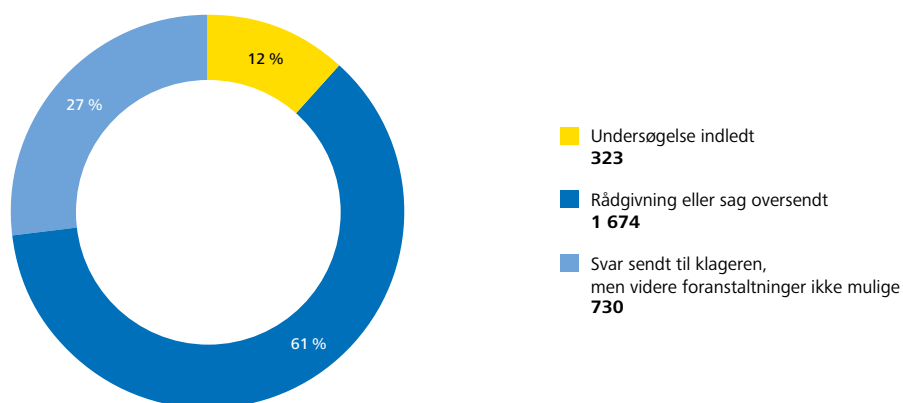
Som figur 1.4 viser, var Ombudsmanden i over 70 % af sagerne i stand til at hjælpe klagerne ved enten at indlede en undersøgelse (12 % af sagerne), oversende sagen til et kompetent organ eller rådgive om, hvor de skulle henvende sig (61 %). Afsnit 1.7 nedenfor giver et overblik over de sager, der blev oversendt, eller hvor

klageren blev rådgivet. I 27 % af de sager, der blev behandlet i 2010, blev der sendt et svar til klageren, men Ombudsmanden fandt ikke, at videre foranstaltninger var mulige. I nogle sager skyldtes dette, at klageren ikke havde gjort rede for, hvem eller hvad han/hun ønskede at klage over.

<sup>9</sup> Bulgarsk, tjekkisk, dansk, nederlandsk, engelsk, estisk, finsk, fransk, tysk, græsk, ungarsk, irsk, italiensk, lettisk, litauisk, maltesisk, polsk, portugisisk, rumænsk, slovakisk, slovensk, spansk og svensk. Ifølge en aftale undertegnet i november 2006 mellem Den Europæiske Ombudsmand og den spanske regering kan borgerne også klage til Ombudsmanden på et af de andre officielle sprog i Spanien udover spansk (katalansk/valenciansk, galisisk og baskisk). Ved at underskrive denne aftale bragte Ombudsmanden sin praksis i overensstemmelse med konklusionerne fra Det Europæiske Råds møde i juni 2005, hvori det fastsættes, at disse sprog skal kunne anvendes for at fremme de spanske borgeres kommunikation med EU's institutioner.

## Klager og undersøgelser

Figur 1.4: Type foranstaltning truffet af Den Europæiske Ombudsmand efter modtagelse af klager



Bemærk: Ovennævnte omfatter 187 klager, der var registreret i slutningen af 2009, og som blev behandlet i 2010, men ikke 46 klager, der blev registreret i slutningen af 2010, og som stadig var under behandling ved årets slutning med henblik på at bestemme, hvad der skal gøres.



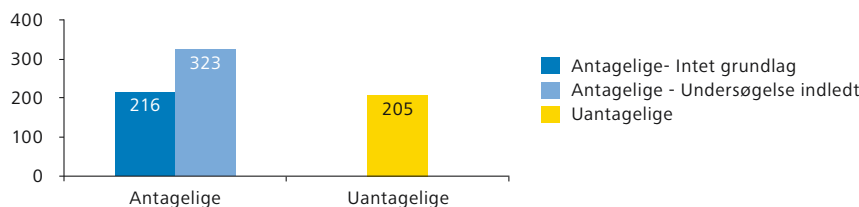
### 1.3 Analyse af indledte undersøgelser<sup>10</sup>

Alle de klager, der faldt inden for Ombudsmandens mandat, blev analyseret yderligere for at afgøre, om de kunne antages til behandling. Af de 744 klager, der faldt inden for mandatet, var 205 uantagelige, og i yderligere 216 sager,

der kunne antages til behandling, fandt Ombudsmanden ikke noget grundlag for at indlede en undersøgelse.

I årets løb blev der indledt i alt 323 nye undersøgelser på grundlag af klager. Det svarer til et fald på 3,5 % sammenlignet med 2009. Ombudsmanden indledte desuden 12 undersøgelser på eget initiativ.

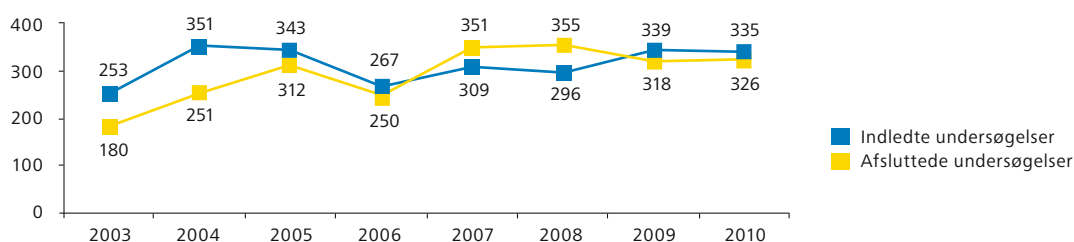
Figur 1.5: Klager inden for Den Europæiske Ombudsmands mandat



Som figur 1.6 viser, er antallet af undersøgelser, der blev indledt i 2010, lidt lavere end de høje niveauer i 2004

(351) og 2005 (343). De undersøgelser, der blev afsluttet, vil blive analyseret i afsnit 1.4 nedenfor.

Figur 1.6: Udviklingen i antallet af undersøgelser



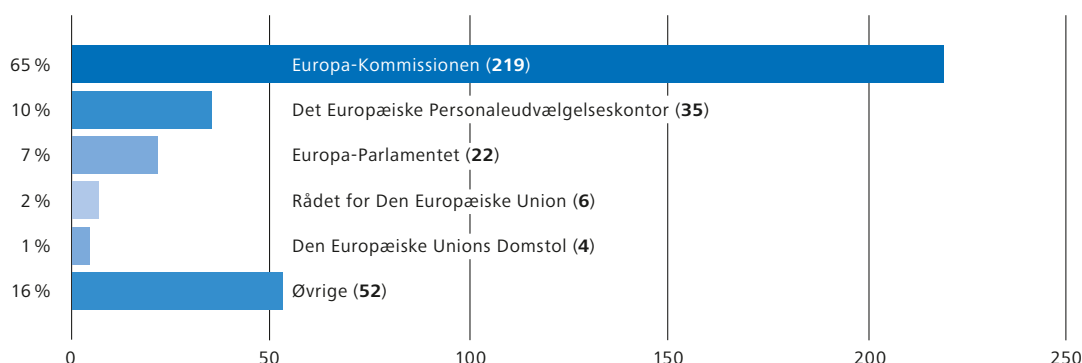
De fleste af de undersøgelser, der blev indledt af Ombudsmanden i 2010 (219 sager), vedrørte Europa-Kommissionen (65 %). Det tilsvarende tal for 2009 var 191. Da Kommissionen er den EU-institution, der træffer flest afgørelser med direkte konsekvenser for borgerne, er det kun naturligt, at den er det vigtigste mål for borgernes

klager. Derefter fulgte Det Europæiske Personaleudvælgelseskontor (EPSO) med 35 (30 i 2009). Antallet af undersøgelser, der blev indledt vedrørende Europa-Parlamentet, Rådet og Den Europæiske Unions Domstol, faldt med omkring halvdelen i forhold til 2009. Med hensyn til Domstolen er det vigtigt at nævne, at Ombudsmanden

<sup>10</sup>. Som i forbindelse med *Årsberetningen for 2009* er analysen i dette afsnit baseret på antallet af undersøgelser, der blev indledt i 2010, og ikke – som i foregående år – det samlede antal undersøgelser, der blev behandlet i årets løb (dvs. inklusive sager overført fra tidligere år). Denne statistikberegningstype skulle give en bedre indikation af tendenserne, år-for-år.

## Klager og undersøgelser

Figur 1.7: Undersøgte institutioner og organer



Bemærk: To af de undersøgelser, der blev indledt i 2010, var undersøgelser på eget initiativ, som vedrørte mere end én institution. Derfor udgør summen af ovenstående tal over 100 %.

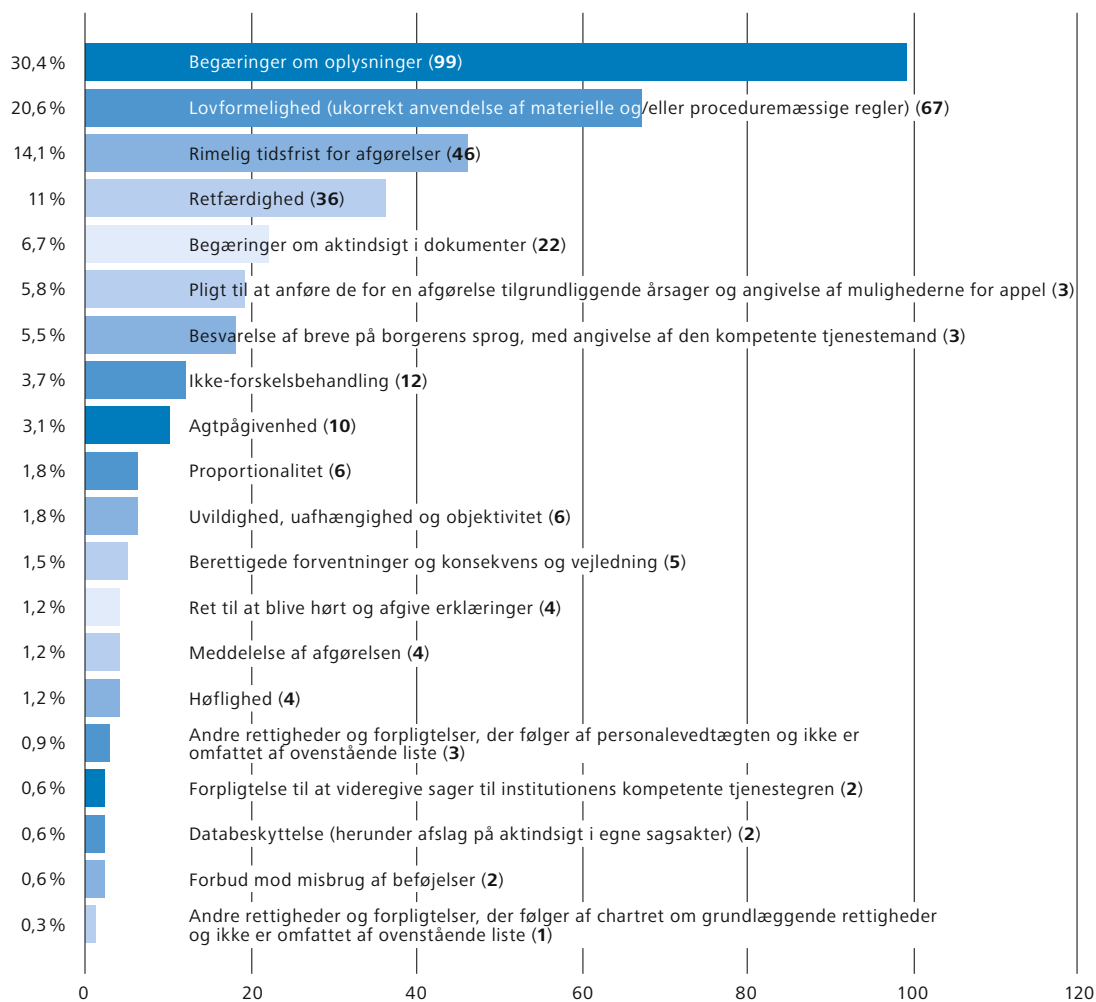
kun kan indlede undersøgelser af dens ikke-juridiske arbejde. Der blev indledt yderligere 52 undersøgelser af 25 andre EU-institutioner, -organer, -kontorer og -agenturer<sup>11</sup>.

De vigtigste former for påståede fejl eller forsømmelser, som Ombudsmanden undersøgte i 2010, vedrørte (i) overtrædelser af princippet om lovformelighed (ukorrekt anvendelse af materielle og/eller proceduremæssige regler) (20,6 % af undersøgelserne), rimelige tidsfrister for afgørelser (14,1 %), retfærdighed (11 %), pligt til at anføre de for en afgørelse tilgrundlæggende årsager og angive klagemulighederne (5,8 %), forpligtelsen til at besvare breve på borgernes sprog, med angivelse af den kompetente tjenestemand (5,5 %), og agtpågivenhed (3,1 %), (ii) manglende overholdelse af forpligtelser i forbindelse med begæringer om oplysninger (30,4 % af undersøgelserne), begæringer om aktindsigt i dokumenter (6,7 %) og sikring af ikke-forskelsbehandling (3,7 %).

<sup>11</sup> Det Europæiske Center for Udvikling af Erhvervsuddannelse (1), Regionsudvalget for Den Europæiske Union (1), Forvaltningsorganet for Undervisning, Audiovisuelle Medier og Kultur (5), Forvaltningsorganet for Sundhed og Forbrugere (2), Det Europæiske Luftfartssikkerhedsagentur (2), Den Europæiske Banktilsynsmyndighed (1), Det Europæiske Center for Sygdomsforebyggelse og -kontrol (1), Det Europæiske Kemikalieagentur (1), Det Europæiske Forsvarsagentur (1), Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse (1), Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg (3), Det Europæiske Fødevarerikkerhedsagentur (4), Den Europæiske Investeringsbank (2), Det Europæiske Institut for Innovation og Teknologi (1), Det Europæiske Lægemiddelagentur (2), Det Europæiske Agentur for Net- og Informationssikkerhed (2), Forvaltningsorganet for Det Europæiske Forskningsråd (3), Det Europæiske Institut til Forbedring af Leve- og Arbejdsvilkårene (1), Eurojust (2), Europol (2), Den Europæiske Unions Agentur for Grundlæggende Rettigheder (2), Kontoret for Harmonisering i det Indre Marked (1), Det Europæiske Kontor for Bekæmpelse af Svig (7), Kontoret for Den Europæiske Unions Publikationer (3) og Forvaltningsorganet for Forskning (1).



**Figur 1.8: Typer påståede fejl eller forsømmelser – (i) overtrædelse eller (ii) manglende overholdelse af forpligtelser i forbindelse med:**



Bemærk: I nogle sager blev to eller flere former for fejl eller forsømmelser omfattet af samme undersøgelse. Derfor udgør summen af ovennævnte tal over 100 %.

## Klager og undersøgelser

### 1.4 Resultaterne af Ombudsmandens undersøgelser

Som figur 1.6 ovenfor viser, afsluttede Ombudsmanden 326 undersøgelser i 2010. Heraf var de 323 undersøgelser af klager og tre var undersøgelser på eget initiativ.

I alt 78 % af de klager, der førte til afsluttede undersøgelser (254), blev indgivet af enkeltpersoner, mens 22 % (72) blev indgivet af virksomheder og sammenslutninger.

**Tabel 1.3: Kilde til klager, der førte til afsluttede undersøgelser i 2010**

Virksomheder og sammenslutninger	22 % (72)
Enkeltpersoner	78 % (254)

De fleste af de undersøgelser, der blev afsluttet af Ombudsmanden i 2010, blev afsluttet inden for ét år (66 %). Over halvdelen (52 %) blev afsluttet inden for tre måneder.

De fleste af de undersøgelser, der blev afsluttet af Ombudsmanden i 2010, blev afsluttet inden for ét år (66 %). Over halvdelen (52 %) blev afsluttet inden for tre måneder. Dette omfatter sager, som Ombudsmanden var i stand til at løse meget hurtigt, f.eks. gennem et telefonopkald til den pågældende institution med forslag til en løsning<sup>12</sup> (se »Skriftlige og forenklede undersøgelsesprocedurer« ovenfor). Over 80 % af undersøgelserne blev afsluttet inden for 18 måneder. I gennemsnit blev, som i 2009, sager afsluttet inden for ni måneder, i forhold til gennemsnittet på 13 måneder i 2008. Denne tendens afspejler den målsætning, der blev fastlagt i *Årsberetning for 2008* om at forbedre institutionens resultater ved at bruge endnu mindre tid på at afslutte sager, samtidig med at kvalitetsstandarderne fastholdes eller forbedres.

**Tabel 1.4: Afsluttede sager i 2010 efter undersøgelser**

Gennemsnitlig varighed af undersøgelse	9 måneder
Sager afsluttet inden for 3 måneder	52 %
Sager afsluttet inden for 12 måneder	66 %
Sager afsluttet inden for 18 måneder	82 %

Bemærk: Baseret på 30 dage pr. måned.

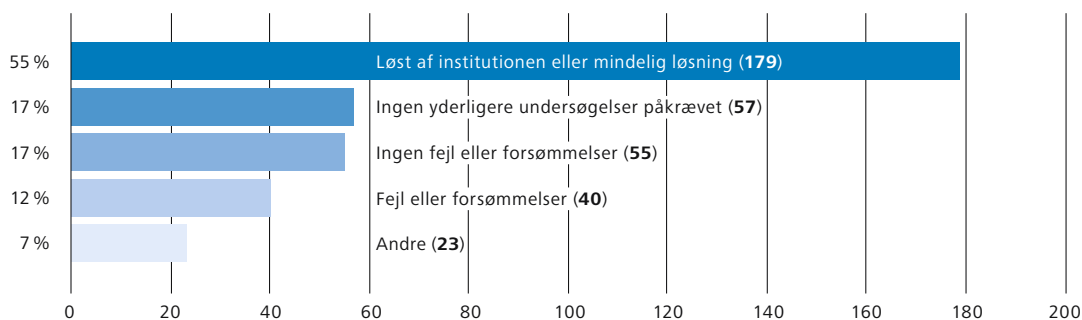
Som det ses af figur 1.9, blev der opnået et positivt resultat i 179 sager, der blev afsluttet i 2010, idet den berørte institution accepterede en mindelig løsning eller afsluttede sagen. Der blev ikke fundet fejl eller forsømmelser i 55 sager. Der blev fundet fejl eller forsømmelser i 40 sager: institutionen accepterede et udkast til henstilling i syv af disse sager (sammenlignet med to i 2009), mens 33 sager blev afsluttet med kritiske bemærkninger (se figur 1.10), herunder én, der afstedkom en særlig beretning til Parlamentet. I 14 sager fremsatte Ombudsmanden yderligere bemærkninger for at medvirke til at forbedre fremtidige resultater. Disse resultater beskrives nærmere nedenfor<sup>13</sup>.

<sup>12</sup>. Hertil hører sager, hvor Ombudsmanden ville have gennemført en fuldstændig undersøgelse, men hvor klageren trak sin klage tilbage, og sager, hvor Ombudsmanden ikke gik videre med sin undersøgelse på grund af klagerens beslutning om at gå rettens vej.

<sup>13</sup>. Følgende analyse er baseret på undersøgelser, der blev afsluttet i løbet af 2010. Hvis en undersøgelse omhandlede mere end én påstand eller mere end ét krav, kan Ombudsmanden være nået frem til flere resultater.



Figur 1.9: Resultater af afsluttede undersøgelser



Bemærk: I nogle sager blev undersøgelserne afsluttet af to eller flere årsager. Derfor udgør summen af ovennævnte tal over 100 %.

## Ingen fejl eller forsømmelser

I 2010 afsluttedes 55 sager, hvor det blev konkluderet, at der ikke forelå tilfælde af fejl eller forsømmelser. Dette er ikke nødvendigvis negativt for klageren, som i det mindste får en fyldestgørende forklaring fra institutionen på, hvad den har foretaget sig, samt får Ombudsmandens eget syn på sagen. Samtidig tjener et sådant resultat som et håndgribeligt bevis på, at den berørte institution har optrådt i overensstemmelse med principperne for god forvaltningsskik.

### Rådet: ret til at afslå at give aktindsigt

Klageren anmodede om aktindsigt i et notat fra rådsformandskabet vedrørende påstande om, at CIA brugte europæiske lande ved transport og ulovlig tilbageholdelse af fanger. Rådet anførte, at en offentliggørelse ville kunne skade forholdet mellem EU og De Forenede Stater og være til hinder for de diplomatiske bestræbelser på at finde konstruktive løsninger inden for følsomme politiske områder. Det var ikke muligt at give delvis aktindsigt i dokumentet, da det indeholdt oplysninger, som udgjorde en udelelig helhed.

Ombudsmanden undersøgte påstanden om en utilstrækkelig begrundelse for afslaget på at give delvis aktindsigt. Rådet anførte, at det ikke var muligt at give en mere udførlig begrundelse uden herved at offentliggøre indholdet af dokumentet. Efter at have undersøgt dokumentet konkluderede Ombudsmanden, at Rådet havde ret til at afslå at give aktindsigt af de grunde, det havde givet.

523/2009/TS

## Yderligere bemærkninger

Også selv om Ombudsmanden finder, at der ikke foreligger tilfælde af fejl eller forsømmelser, eller at der ikke er nogen grund til at fortsætte sin undersøgelse, kan han fremsætte en yderligere bemærkning, såfremt han finder en anledning til at fremme kvaliteten af forvaltningen. En yderligere bemærkning skal derfor ikke opfattes som en kritik af den institution, den er rettet til, men snarere som et råd om, hvordan denne kan forbedre en given praksis for at fremme kvaliteten af den service, der ydes til borgerne. Ombudsmanden fremsatte yderligere bemærkninger i 14 sager i 2010, herunder følgende:

## Klager og undersøgelser

### Påstand om manglende anonymitet og ligebehandling

I en sag, som vedrørte EPSO, påstod klageren, at en af de skriftlige prøver, der var blevet sendt til opgaveretterne, var forsynet med både hendes ansøgningsnummer og hendes hemmelige nummer, i stedet for kun sidstnævnte. Hun anførte, at hendes identitet derfor var blevet afsløret over for opgaveretterne og udvælgelseskomitéen. EPSO forklarede, at den version, som klageren modtog, ved en fejl ikke var den version, der var sendt til opgaveretterne. EPSO beklagede denne fejl. Ombudsmanden fandt, at klageren ikke havde været i stand til at godtgøre, at hun ikke var blevet behandlet på lige fod. Han foreslog imidlertid i en yderligere bemærkning, at EPSO burde skabe større klarhed om udvælgelsesprocedurerne ved at overveje kun at anvende de skannede kopier af opgavebesvareelserne, når opgaveretterne skal bedømme disse, og når ansøgerne får adgang til deres besvarelse af prøverne.

2831/2009/RT

### Sager løst af institutionen og mindelige løsninger

Ombudsmanden forsøger så vidt muligt at opnå et positivt resultat, der tilfredsstiller både klageren og den institution, denne har klaget over.

Ombudsmanden forsøger så vidt muligt at opnå et positivt resultat, der tilfredsstiller både klageren og den institution, denne har klaget over. Samarbejdet med EU's institutioner er afgørende for at opnå sådanne resultater, som bidrager til at styrke forbindelserne mellem institutionerne og borgerne og kan forhindre dyre og tidskrævende retssager.

I 2010 blev 179 sager enten løst af institutionen, eller der blev aftalt en mindelig løsning, efter en klage til Ombudsmanden<sup>14</sup>.

### Påstand om sprogdiskriminering

Flere af dokumenterne på Kommissionens websted i forbindelse med en indkaldelse af forslag vedrørende civilbeskyttelse var kun tilgængelige på engelsk. I sit svar på en klage fra et tysk EP-medlem anførte Kommissionen følgende: Engelsk var anerkendt som standardsprog for meddelelser inden for civilbeskyttelsesområdet, ansøgerne kunne anmode om en oversættelse, ansøgerne kunne indgive forslag på alle EU's officielle sprog, Kommissionen havde aldrig blandet sig i valget af sprog, Kommissionen kunne levere oversættelser inden for ti dage, og den kunne forlænge tidsfristen for indgivelse af forslag. Kommissionen lovede imidlertid også, at den i fremtidige indkaldelser inden for dette område ville lade klart fremgå, at ansøgerne kunne anmode om en anden sprogudgave af dokumenterne. Klageren var tilfreds med dette svar, og Ombudsmanden afsluttede sagen.

1266/2009/KM

Hvis Ombudsmanden efter en indledende undersøgelse konstaterer et tilfælde af fejl eller forsømmelser, søger han om muligt at finde en mindelig løsning. Otte sager blev afsluttet i årets løb, efter at der var opnået en mindelig løsning. Ved udgangen af 2010 var 18 forslag til mindelig løsning stadig under behandling.

14. Som nævnt ovenfor var der 91 sager, hvor Ombudsmandens indgriben førte til et hurtigt svar på ubesvaret korrespondance.



### Personalesag med påstand om urimelig behandling

Kommissionen accepterede Ombudsmandens forslag til en mindelig løsning for at yde en klager godtgørelse for forsinket genansættelse i en stilling. Tjenestemanden havde fået invaliditetsydelse pr. 1. april 2004 og var blevet erklæret i stand til at genoptage arbejde den 1. april 2005. Det tog imidlertid Kommissionen to år at tilbyde ham en passende stilling, og dette var i det generaldirektorat, hvor han arbejdede tidligere, og hvor omstændigheder havde forårsaget hans sygdom. Kommissionen tilbød først at yde ham godtgørelse fra den 15. februar 2006. Ombudsmanden mindede Kommissionen om, at den i henhold til personalevedtægten var forpligtet til pr. 1. april 2005 at genansætte klageren i den første ledige stilling, der svarede til hans profil, såfremt han var i besiddelse af de relevante kvalifikationer. God forvaltningsskik krævede også, at Kommissionen søgte aktivt efter en passende stilling til klageren.

1131/2009/MF

I nogle tilfælde kan klagen afgøres, eller der kan opnås en mindelig løsning, hvis den berørte institution tilbyder klageren kompensation. Der er tale om kulanceerstatning fra institutionen, hvilket vil sige, at det ikke medfører erstatningsansvar eller skaber nogen form for præcedens.

### Konstaterede tilfælde af fejl eller forsømmelser

Ombudsmanden konkluderede, at der forelå tilfælde af fejl eller forsømmelser i 12 % af de sager, der blev afsluttet i 2010. I 33 tilfælde blev sagen afsluttet med kritiske bemærkninger til den berørte institution (35 sager i 2009). Syv sager blev afsluttet ved, at den berørte institution accepterede et forslag til henstilling fra Ombudsmanden. Disse resultater analyseres nærmere nedenfor.

Figur 1.10: Undersøgelser, hvor der blev konstateret tilfælde af fejl eller forsømmelser



Bemærk: I én sag, hvor der blev fundet fejl eller forsømmelser, blev undersøgelsen afsluttet med både en særlig beretning og en kritisk bemærkning. Derfor udgør summen af ovenstående tal over 100 %.

## Klager og undersøgelser

### Kritiske bemærkninger

Hvis en mindelig løsning ikke er mulig, eller et forsøg på at nå frem til en mindelig løsning ikke har ført til det ønskede resultat, afslutter Ombudsmanden enten sagen med en kritisk bemærkning til den pågældende institution, eller han udarbejder et forslag til henstilling. Ombudsmanden fremsætter normalt en kritisk bemærkning, hvis (i) den pågældende institution ikke længere har mulighed for at afhjælpe påpegede fejl eller forsømmelser, eller hvis (ii) de ikke synes at have nogen generelle følgevirkninger, og (iii) det således ikke synes nødvendigt, at Ombudsmanden følger sagen op. Ombudsmanden fremsætter også en kritisk bemærkning, hvis han finder, at et forslag til henstilling ikke vil tjene noget formål, eller i sager, hvor den berørte institution ikke accepterer et forslag til henstilling, men hvor Ombudsmanden ikke finder det hensigtsmæssigt at udarbejde en særlig beretning til Parlamentet.

Med en kritisk bemærkning bliver klageren bekræftet i, at klagen er berettiget, og institutionen får oplyst, hvad der er gået galt, således at lignende fejl eller forsømmelser kan undgås i fremtiden.

#### Tvist om import af oksekød fra Brasilien

En organisation, der repræsenterer landbrugere, klagede til Ombudsmanden over, at Kommissionen havde undladt at forbyde import af oksekød til EU fra Brasilien på trods af, at der i marts 2007 var fremkommet dokumentation for, at en sådan import gav anledning til risici, især på grund af mund- og klovesyge. Organisationen påstod endvidere, at Kommissionen efter at have modtaget rapporten om EU's Levnedsmiddel- og Veterinærkontorets kontrolbesøg i Brasilien i november 2007 havde undladt at reagere rimeligt og forholdsmæssigt på den trussel mod dyre- og folkesundheden, som denne import udgjorde. Ombudsmanden fandt, at der ikke

forelå tilfælde af fejl eller forsømmelser med hensyn til påstanden om, at Kommissionen burde have indført et totalforbud. Han fandt imidlertid, at Kommissionen havde undladt på fyldestgørende vis at begrunde, hvorfor den i perioden fra den 1. februar 2008 til den 15. marts 2008 havde tilladt import af partier af oksekød fra Brasilien på trods af det forhold, at alle de bedrifter, dette oksekød kom fra, ikke var blevet gennemgået og inspiceret i overensstemmelse med de krav, som Kommissionen anså for at være nødvendige for at eliminere risici for dyresundheden. Han fremsatte en kritisk bemærkning. Han fremsatte desuden en yderligere bemærkning om, at Kommissionen burde fortsætte med at gennemføre regelmæssige kontrolbesøg til tredjelande med henblik på at foretage systematiske kontroller.

**2115/2007/FOR**

En kritisk bemærkning udgør imidlertid ikke nogen oprejsning for klageren. Hvor der skal gives klageadgang, er det bedst, at den berørte institution, når først den har modtaget klagen, tager initiativ til at erkende sine fejl eller forsømmelser og tilbyde passende klagemuligheder. I nogle sager kunne dette bestå i en simpel undskyldning. Ved at træffe en sådan foranstaltning demonstrerer institutionen sin vilje til at forbedre forholdet til borgerne. Det viser også, at institutionen er klar over, hvad den har gjort galt, således at lignende fejl eller forsømmelser kan undgås i fremtiden.

### Opfølgning på kritiske bemærkninger og yderligere bemærkninger

Med henblik på at sikre, at institutionerne tager ved lære af deres fejltagelser, og for at sikre, at fejl eller forsømmelser undgås i fremtiden, offentliggør Ombudsmanden årligt sine resultater af institutionernes opfølgning på kritiske bemærkninger og yderligere bemærkninger. Det gør han ved hjælp af en undersøgelse, som han offentliggør på sit websted.



### Opfølgning på kritiske og yderligere bemærkninger i 2009<sup>15</sup>

Ombudsmanden opfordrede de berørte institutioner til at reagere inden for en periode af seks måneder på de kritiske og yderligere bemærkninger, han havde fremsat i 2009. Han modtog reaktioner på alle de fremsatte bemærkninger, undtagen i fire tilfælde, hvor svarene fra Kommissionen kom ind for sent til at blive taget i betragtning.

Når man tager kritiske og yderligere bemærkninger, der blev fremsat i 2009, under ét, lå tilfredsheden med

Når man tager kritiske og yderligere bemærkninger, der blev fremsat i 2009, under ét, lå tilfredsheden med opfølgningen på 81 %.

opfølgningen på 81 %. Opfølgningen på yderligere bemærkninger var tilfredsstillende i 94 % af sagerne, mens procentdelen af tilfredsstillende opfølgning på kritiske bemærkninger var betydeligt lavere, nemlig 70 %. Dette er vidnesbyrd om, at der fortsat udestår et vigtigt arbejde for både Ombudsmanden og institutionernes selv med at overbevise tjenestemænd om, at en defensiv strategi over for Ombudsmanden er en mistet mulighed for deres institution og risikerer at skade EU's image.

Syv af opfølgningerne skal især fremhæves som sager, der bør tjene som model for andre institutioner på, hvordan man bedst reagerer på kritiske og yderligere bemærkninger. De vedrører **Parlamentet (2350/2007/RT)**, **Kommissionen (791/2005/FOR, 834/2007/TN og 1342/2007/FOR)**, Forvaltningsorganet for Undervisning, Audiovisuelle medier og Kultur (2576/2008/GG), Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse (491/2008/PB) og Den Europæiske Investeringsbank (244/2006/JMA). De berørte institutioner håndterede opfølgningen på disse sager eksemplarisk.

Ombudsmandens undersøgelse af opfølgningen på kritiske og yderligere bemærkninger gav ham lejlighed til at overvåge de fremskridt, som institutionerne havde gjort med hensyn til at respektere de grundlæggende rettigheder. Blandt de undersøgte emner er retten til forsvar og uskyldsformodningen, handicappedes rettigheder og den grundlæggende ret til god forvaltning og til aktindsigt i dokumenter.

### Forslag til henstillinger

I sager, hvor det er muligt for den pågældende institution at afhjælpe det konstaterede tilfælde af fejl eller forsømmelser, eller hvor de konstaterede fejl eller forsømmelser er særligt alvorlige eller har generelle følgevirkninger, fremsætter Ombudsmanden normalt et forslag til henstilling til den berørte institution. Institutionen fremsender i overensstemmelse med artikel 3, stk. 6, i Ombudsmandens statut en detaljeret udtalelse inden tre måneder. Der blev i 2010 fremsat 16 forslag til henstillinger. Derudover førte 11 forslag til henstillinger fra 2009 til afgørelser i 2010, mens yderligere tre sager blev afsluttet, efter at der var fremsat forslag til henstillinger i 2008. Syv sager blev i årets løb afsluttet ved, at institutionen accepterede et forslag til henstilling, mens ingen yderligere undersøgelser var påkrævet i en yderligere sag. Ti sager blev afsluttet med kritiske bemærkninger. Ved udgangen af 2010 var 15 forslag til henstilling stadig under behandling, herunder tre forslag fremsat i 2009 og 12 forslag fremsat i 2010.

<sup>15</sup>. Ombudsmandens opfølgningsundersøgelse findes på: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/followup.faces/en/5482/html.bookmark>

## Klager og undersøgelser

### Undersøgelse af formodede uregelmæssigheder

En journalist gjorde Kommissionen opmærksom på formodede uregelmæssigheder i forbindelse med finansieringen af en af Parlamentets bygninger i Bruxelles. Det Europæiske Kontor for Bekæmpelse af Svig (OLAF) afsluttede sagen uden at henstille til yderligere opfølgning. Journalisten henvendte sig til Ombudsmanden med påstand om, at OLAF havde tilsidesat kravet om en seriøs og objektiv undersøgelse af anvendeligheden af et direktiv om offentlige udbud. OLAF anførte, at kontoret havde efterprøvet anvendeligheden af direktivet. Da undersøgelsen imidlertid ikke afdækkede nogen klar uregelmæssighed, der kunne medføre en disciplinærsag eller en straffesag, var direktivets anvendelighed ikke blevet undersøgt yderligere. Ombudsmanden anførte, at en så snæver forståelse af OLAF's mandat reelt kunne begrænse kontorets mulighed for fuldt ud at opfylde sin opgave med at bekæmpe svig, bestikkelse og enhver anden ulovlig aktivitet, der skader EU's finansielle interesser. I et forslag til henstilling opfordrede han OLAF til at genoverveje resultaterne af undersøgelsen. Selv om OLAF fastholdt, at kontoret havde foretaget undersøgelsen på en korrekt og omhyggelig måde, bekræftede OLAF, at man havde udpeget en person, som skulle foretage en ny vurdering af sagen.

**1450/2007/BEH**

### Særlige beretninger

Hvis en EU-institution ikke svarer tilfredsstillende på et forslag til henstilling, kan Ombudsmanden sende en særlig beretning til Europa-Parlamentet. Heri kan han fremsætte henstillinger.

Som det blev påpeget i Ombudsmandens *Årsberetning for 1998*, er Ombudsmandens mulighed for at forelægge en særlig beretning for Parlamentet af uvurderlig værdi for hans arbejde. En særlig beretning til Europa-Parlamentet udgør det sidste skridt, Ombudsmanden

tager i behandlingen af en sag, idet vedtagelse af en beslutning og udøvelse af Parlamentets beføjelser skal vurderes politisk i denne institution. Ombudsmanden giver naturligvis Parlamentet de oplysninger og den hjælp, det skal bruge til at behandle en særlig beretning.

I henhold til Europa-Parlamentets forretningsorden er Udvalget for Andragender ansvarligt for Parlamentets forbindelser med Ombudsmanden. På et møde i Udvalget for Andragender den 12. oktober 2005 påtog Ombudsmanden sig i henhold til Parlamentets forretningsordens artikel 205, stk. 3, at blive hørt af udvalget på eget initiativ, når han forelægger en særlig beretning for Parlamentet.

Der blev forelagt én særlig beretning for Parlamentet i 2010:

#### Tilsidesættelse af pligt til loyalt og i god tro at samarbejde med Ombudsmanden

Ombudsmanden forelagde en særlig beretning for Parlamentet som led i en undersøgelse af en klage om aktindsigt i dokumenter vedrørende CO<sub>2</sub>-emissioner fra biler. Kommissionen undlod at give aktindsigt i tre skrivelser, som Porsche AG havde sendt til tidligere næstformand Verheugen, med den begrundelse, at offentliggørelsen ville være til skade for beskyttelsen af Porsche AG's forretningsmæssige interesser. Ombudsmanden undersøgte dokumenterne og fremsatte et forslag til henstilling til Kommissionen om at give adgang til de tre skrivelser i deres helhed eller overveje at give delvis adgang til dem. Kommissionen undlod at svare på et forslag til henstilling i næsten 15 måneder, selv om den frist, der er fastsat i traktaten, er tre måneder. Kommissionen gennemførte heller ikke en beslutning om at informere Porsche AG om dens hensigt om at frigive dokumenterne. Disse fejl udgjorde en tilsidesættelse af Kommissionens pligt til loyalt at samarbejde med Ombudsmanden.

**676/2008/RT**



## 1.5 Nøglesager som eksempel på bedste praksis

Ti af de sager, der blev afsluttet i 2010, illustrerer bedste praksis. Disse sager fungerer som en model for alle EU-institutioner, idet de viser, hvordan man mest hensigtsmæssigt kan reagere på de

Med hensyn til udbud og kontrakter udbetalte Kommissionen klageren 6 025 EUR, plus 1 586 EUR i rente, efter at Ombudsmanden havde anmodet den om at genoverveje foreningens påstand om, at Kommissionen fejlagtigt havde reduceret den endelige betaling ([3249/2008/KM](#)). På grundlag af Ombudsmandens undersøgelse i sag [255/2009/JF](#) gennemgik Forvaltningsorganet for Undervisning,

| [Ti af de sager, der blev afsluttet i 2010, illustrerer bedste praksis.](#)

problemstillinger, som Ombudsmanden fremlægger, og er fremhævet med blå skrift i denne beretning.

Med hensyn til gennemsigtighed gav Det Europæiske Lægemiddelagentur (EMA) aktindsigt i kliniske undersøgelsesrapporter og tilsvarende forsøgsprotokoller vedrørende to antifedmemidler og vedtog og offentliggjorde en ny politik for aktindsigt, som sigter mod at give offentligheden meget bredere adgang til de dokumenter, som det er i besiddelse af ([2560/2007/BEH](#))<sup>16</sup>. I sag [793/2007/BEH](#) indvilligede Parlamentet i at give aktindsigt i dokumenter, som vedrørte finansieringen af visse bygninger i Bruxelles. I forbindelse med yderligere påstande fra klageren redegjorde Parlamentet for sine tidligere udtalelser og gav yderligere oplysninger om den procedure, det havde fulgt for at sikre ekstern finansiering. I sag [2145/2009/RT](#) tog Den Europæiske Investeringsbank (EIB) kontakt med de nationale myndigheder i Tadsjikistan med henblik på at give adgang til en rammeaftale, som en ngo havde anmodet om. Aftalen blev offentliggjort på webstedet for Tadsjikistans ambassade i Belgien, og den følgende dag gav EIB klageren weblinket.

Audiovisuelle Medier og Kultur (EACEA) sine sagsmapper på ny og frafaldt sit krav om tilbagebetaling af 2 364 EUR. Desuden udbetalte EACEA klageren yderligere 2 722 EUR, efter at Ombudsmanden havde gjort opmærksom på, at ngo'en havde begået en åbenlys fejl, da den udfyldte skemaet til ansøgning om tilskuddet, hvilket resulterede i, at den ikke fik godtgjort det rette beløb for deltagernes rejseudgifter. Ombudsmanden medtog denne sag i de nøglesager i 2010, der illustrerer, hvordan institutionerne kan anvende princippet om retfærdighed i deres arbejde.

To sager vedrører handicappedes rettigheder. I sag [1226/2008/OV](#) indvilligede Kommissionen i at tildele en reserveret parkeringsplads til en tjenestemand ved Kommissionen, som var blevet handicappet efter en alvorlig ulykke. I sag [129/2009/VL](#) vedrørende støtte til et handicappet familiemedlem, som en af Rådets tjenestemænd har forsørgelsespligt over for, konkluderede Ombudsmanden, at Rådet fuldt ud havde håndhævet de omhandlede rettigheder, som Rådets tjenestemænd har i henhold til vedtægten, havde truffet hensigtsmæssige foranstaltninger internt for at sikre udøvelsen af disse rettigheder og havde vedtaget foranstaltninger, som rakte ud over rettighederne i personalevedtægten.

<sup>16</sup>. Sag [2493/2008/TS](#) er også relevant i denne henseende. Undersøgelserne i denne sag pågår fortsat.

## Klager og undersøgelser

I en sag (906/2009/JF), der viser, hvordan overholdelse af god forvaltning kræver mere end blot overholdelse af lovformeligheden, opfordrede Ombudsmanden Kommissionen til at tage ansvar for sine gentagne administrative fejl i forbindelse med betalingen til en hjælpeansat. Kommissionen indvilligede i at annullere sit tilbagebetalingskrav, selv om den juridisk havde ret til at inddrive beløbet. I sag 2924/2007/TS accepterede Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg (EØSU) at betale klageren 3 965 EUR som økonomisk erstatning for de betydelige udgifter, hun havde skullet afholde på grund af EØSU's handlinger.

I dette afsnit tilstræbes det ikke at dække et så stort antal sager som i tidligere år, men snarere at præsentere de væsentligste konklusioner af retlige og faktiske forhold indeholdt i Ombudsmandens afgørelser om afslutning af sager i 2010.

EØSU havde fejlagtigt meddelt klageren, at hun var blevet udvalgt til stillingen, før ansættelsesmyndigheden havde truffet en formel beslutning om hendes ansættelse. To uger før hun skulle påbegynde arbejdet, meddelte EØSU hende, at hun ikke kunne ansættes. På dette tidspunkt havde klageren allerede opsagt sin stilling i Finland og lejet en lejlighed i Bruxelles.

I forbindelse med et forslag til en mindelig løsning i sag 1182/2009/JF undskyldte Det Europæiske Luftfartssikkerhedsagentur (EASA) over for klageren og reviderede sine formelle advarsler. Ombudsmandens undersøgelse viste, at EASA ved opkrævningen af et gebyr samtidig havde fremsat en formel advarsel om, at agenturet bl.a. kunne annullere klagerens eksisterende certifikater. Ombudsmanden fandt, at denne advarsel var uforholdsmæssig, utilstedelig og muligvis endog ulovlig. EASA underrettede desuden Ombudsmanden om, at man havde til hensigt at foreslå ændringer af den gældende lovgivning.

## 1.6 Tematisk analyse af afsluttede undersøgelser

Afgørelser om afslutning af sager offentliggøres normalt på Ombudsmandens websted (<http://www.ombudsman.europa.eu>) på engelsk og på klagers sprog, hvis dette er et andet end engelsk. Sammendrag af udvalgte sager offentliggøres på webstedet på alle 23 officielle EU-sprog. Sammendragene afspejler de mange forskellige emner og EU-institutioner, som de 326 afgørelser om afslutning af sager i 2010 omhandler, samt de forskellige årsager til at afslutte sager.

I dette afsnit tilstræbes det ikke at dække et så stort antal sager som i tidligere år, men snarere at præsentere de væsentligste konklusioner af retlige og faktiske forhold indeholdt i Ombudsmandens afgørelser om afslutning af sager i 2010. Det omfatter sager, som havde stor betydning med hensyn til at fremme gennemsigtighed og god forvaltning i EU's institutioner, sager, som resulterede i et særligt positivt resultat for klageren, og sager, som gjorde det muligt for Ombudsmanden at klarlægge vigtige lovområder eller behandle et spørgsmål, som ikke tidligere var blevet forelagt for ham. I lyset af Ombudsmandens bestræbelser på at fremme anvendelsen af Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder er der ligeledes redegjort for sager, som vedrører rettigheder, der er fastsat i chartret.



Analysen er opdelt efter en tematisk klassificering af undersøgelsesgenstand, som falder i følgende syv kategorier:

- Åbenhed, aktindsigt og personoplysninger;
- Europa-Kommissionen som traktaternes vogter;
- Tildeling af kontrakter og tilskud;
- Udførelse af kontrakter;
- Forvaltning og personalevedtægt;
- Udvælgelsesprøver og -procedurer;
- Institutionelle, politiske og andre spørgsmål.

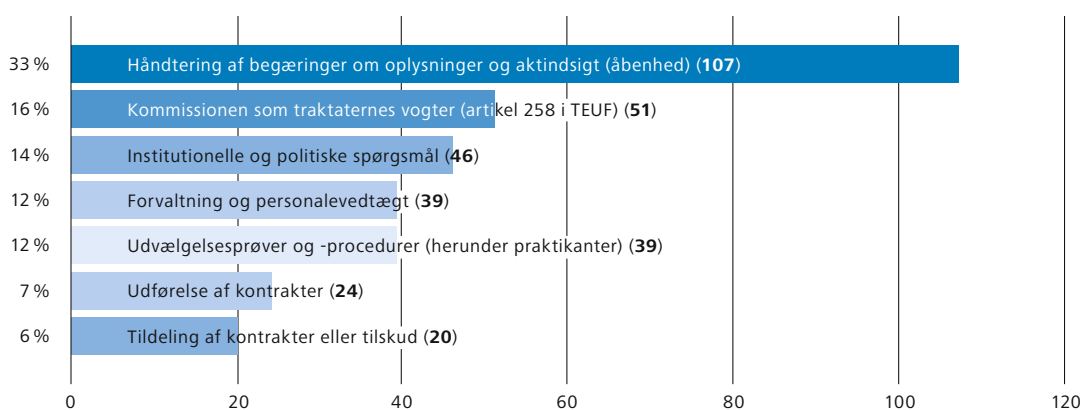
Det skal bemærkes, at der er en betydelig overlapning mellem ovenstående kategorier. F.eks. rejses spørgsmålene om åbenhed ofte i klager over ansættelsesprocedurer eller Kommissionens rolle som traktaternes vogter. Det skal ligeledes bemærkes, at kategorierne ikke er opført i den rækkefølge, hvori de optræder i figur 1.11<sup>17</sup>.

## Åbenhed, aktindsigt og personoplysninger

### Aktindsigt i dokumenter

I henhold til artikel 10, stk. 3, i TEU skal Unionens beslutninger træffes »så åbent som muligt og så tæt på borgerne som muligt«, mens Unionens institutioner, organer, kontorer og agenturer i henhold til artikel 15, stk. 1, i TEUF skal arbejde så åbent som muligt for at fremme gode styreformer og sikre civilsamfundets deltagelse. I henhold til artikel 15, stk. 3, i TEUF skal der være ret til aktindsigt i dokumenter fra Unionens institutioner, organer, kontorer og agenturer. Den samme ret er også fastsat i chartrets artikel 42. Forordning 1049/2001 regulerer denne grundlæggende ret til aktindsigt i dokumenter<sup>18</sup>.

Figur 1.11: Emne for afsluttede undersøgelser



<sup>17</sup> Figur 1.11 giver information om alle undersøgelser, der blev afsluttet i 2010, baseret på emne. Diagrammet skal give læseren en indikation af betydningen af det emne, der diskuteres, i relation til Ombudsmandens samlede sagsmængde.

<sup>18</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1049/2001 af 30. maj 2001 om aktindsigt i Europa-Parlamentets, Rådets og Kommissionens dokumenter, EFT L 145 af 31.5.2001, s. 43. Den 30. april 2008 fremsatte Kommissionen et forslag (KOM(2008)229 endelig) om ændring og udskiftning af forordning 1049/2001 om aktindsigt i Europa-Parlamentets, Rådets og Kommissionens dokumenter. Diskussionerne om denne lovgivningsrevision fortsatte i 2010.

## Klager og undersøgelser

I medfør af forordning 1049/2001 kan den, der fremsætter begæring om aktindsigt, enten vælge domstolsprøvelse af institutionens hele eller delvise afslag på begæringen om aktindsigt efter reglerne i artikel 263 i TEUF og/eller klage til Ombudsmanden. I 2010 afsluttede Ombudsmanden undersøgelser af 22 klager vedrørende anvendelsen af forordning 1049/2001, hvoraf 14 vedrørte Kommissionen. Disse undersøgelser omfattede både proceduremæssige aspekter og anvendelsen af de undtagelser for aktindsigt, der er fastsat i forordningen.

### Forsinkelser og proceduremæssige problemer

Flere klager vedrørte påstande om forsinkelser. I f.eks. sag **1438/2008/DK** kritiserede Ombudsmanden Kommissionen for at bruge fem måneder på at nå frem til en afgørelse om en begæring om aktindsigt og for ikke at fremføre gyldige eller fyldestgørende forklaringer. I sag **1302/2009/TS** gjorde klageren gældende, at selv om Kommissionen i sidste instans gav delvis aktindsigt i de pågældende dokumenter, gav den unødvendigt et forsinket svar på klagerens oprindelige begæring<sup>19</sup>. Eftersom klageren havde valgt ikke at genfremsætte begæringen, selv om klageren havde ret til dette, fandt Ombudsmanden ikke yderligere undersøgelser påkrævet. Han bemærkede imidlertid, at Kommissionen ikke gav klageren en indikation af, hvor længe det ville tage at behandle den oprindelige begæring. Ombudsmanden fandt, at det ville være hensigtsmæssigt, hvis Kommissionen gav en sådan indikation

i fremtidige sager, for at gøre det muligt for den, der har fremsat en begæring, at træffe en kvalificeret beslutning vedrørende fordelene ved straks at genfremsætte begæringen.

I sag **355/2007/FOR** (se også nedenfor) bemærkede Ombudsmanden klagerens argument om, at en sen registrering og sene svar på begæring er en relativ normal praksis fra Kommissionens side. Han understregede, at han havde behandlet dette spørgsmål tidligere<sup>20</sup> og meddelte, at han på grundlag af klager, der blev indgivet til ham, fortsat ville overvåge Kommissionens tilsagn om at overholde de frister, der er fastsat i forordning 1049/2001. Hvis Ombudsmanden får oplysninger, der tyder på et systemisk problem inden for Kommissionens tjenestegrene, vil han overveje at iværksætte en undersøgelse på eget initiativ af spørgsmålet.

Ombudsmanden fremsatte to kritiske bemærkninger med hensyn til de proceduremæssige aspekter ved sag **3163/2007/KM**. Han fandt, at Kommissionen ikke havde givet en gyldig grund for at forlænge fristen for behandlingen af klagerens genfremsatte begæring, og at den burde have videresendt klagerens oprindelige begæring om aktindsigt til sit Generalsekretariat eller i det mindste have oplyst klageren om, hvor han skulle indgive sin begæring.

### Tvister vedrørende anvendelse af undtagelserne

Mange af Ombudsmandens andre undersøgelser på dette område vedrørte

<sup>19</sup>. Forordning 1049/2001 fastsætter en tofas procedure for behandling af begæring. Hvis institutionen ikke besvarer en oprindelig begæring inden 15 arbejdsdage, har den, der har fremsat begæringen, ret til at genfremsætte begæringen. Hvis den genfremsatte begæring afslås, eller hvis der ikke er modtaget svar inden 15 arbejdsdage, har den, der har fremsat begæringen, ret til at indbringe spørgsmålet for Retten eller fremsende en klage til Ombudsmanden.

<sup>20</sup>. I sin afgørelse i sag **3697/2006/PB** fremsatte Ombudsmanden følgende yderligere bemærkning: »Ombudsmanden minder om, at i henhold til artikel 7, stk. 1, og artikel 8, stk. 1, i forordning 1049/2001 skal begæring om aktindsigt og genfremsatte begæring behandles straks, og svar på en begæring om aktindsigt eller en genfremsat begæring skal afgives inden 15 arbejdsdage fra datoen for registreringen af en sådan begæring. Ombudsmanden har den holdning, at forpligtelsen til at behandle begæring straks indebærer, at Kommissionen organiserer sine administrative tjenester på en sådan måde, at registreringen normalt finder sted senest den første arbejdsdag efter modtagelsen af en begæring.«



de undtagelser fra aktindsigt, der er fastsat i artikel 4 i forordning 1049/2001.

Tre sager vedrørte begæringer om aktindsigt i dokumenter vedrørende EU's konkurrencelovgivning. Sag **1039/2008/FOR** vedrørte Kommissionens afslag på aktindsigt i forbindelse med en undersøgelse af en sag om antidumping. I lyset af Domstolens retspraksis<sup>21</sup> indtog Ombudsmanden den holdning, at der ved fortolkningen af, hvordan undtagelserne i artikel 4 i forordning 1049/2001 finder anvendelse på dokumenter i undersøgelsesprocedurer, skal tages højde for de specifikke bestemmelser, der finder anvendelse på sådanne procedurer. Han bemærkede, at grundforordningen om antidumping udtrykkeligt udelukker den part, der undersøges, fra retten til at få indsigt i fortrolige dokumenter fremsendt af tredjeparter, samt interne dokumenter fra institutionerne eller medlemsstaterne. Han anførte, at det ikke er hensigten med forordning 1049/2001 at ændre karakteren af Kommissionens undersøgelsesprocedure i medfør af grundforordningen om antidumping ved at tillade offentlig indsigt i dokumenter, som den undersøgte part ikke har nogen ret til at opnå. Ombudsmanden bemærkede ligeledes, at den pågældende undersøgelse ikke var endeligt afsluttet på det tidspunkt, hvor beslutningen om offentlig aktindsigt blev truffet. I lyset af disse overvejelser var Kommissionen berettiget til at henholde sig til undtagelsen med hensyn til beskyttelsen af formålet med inspektioner (forordningens artikel 4, stk. 2, tredje led) til at afslå at give aktindsigt i de interne dokumenter. Han fandt ligeledes, at Kommissionen havde foretaget en konkret og individuel vurdering af tredjeparternes dokumenter, der bekræftede deres klassifikation som fortrolige, og at disse dokumenter, på trods af den tid, der var gået, ikke var blevet mindre kommercielt følsomme. Sag **2953/2008/FOR** vedrørte ligeledes undtagelsen med hensyn til

beskyttelsen af formålet med inspektioner. Kommissionen afslog at give aktindsigt i en foreløbig vurdering, der havde til formål at indgå en aftale om forpligtelser med den tyske energileverandør E.ON, således at der blev sat en stopper for en formodet overtrædelse af EU's konkurrencelovgivning. Ombudsmanden bemærkede, at proceduren for disse forpligtelser var afhængig af, om Kommissionen og den part, som var omfattet af undersøgelsen, var rede til at udvise fleksibilitet, samarbejdsvilje og tillid over for hinanden. Han var enig i, at det kunne have en negativ indvirkning på E.ON's beredvillighed til at samarbejde, hvis man offentliggjorde den foreløbige vurdering, inden en endelig bindende aftale var indgået. Dette kunne medføre, at undersøgelsen ikke kunne færdiggøres. Ombudsmanden var også af den opfattelse, at der ikke var nogen tungtvejende offentlig interesse i udbredelse af dokumentet. I sag **3699/2006/ELB** ønskede klagerne at gøre brug af dokumenter, der var nævnt i en afgørelse vedrørende EU's konkurrencelovgivning, i en erstatningssag, som de havde anlagt for en national domstol mod en virksomhed, som ifølge Kommissionen havde overtrådt EU's konkurrencelovgivning. Igen henholdte Kommission sig til undtagelsen med hensyn til beskyttelsen af formålet med inspektioner samt undtagelsen vedrørende forretningsmæssige interesser (artikel 4, stk. 2, første led). Efter en gennemgang af dokumenterne konkluderede Ombudsmanden, at de indeholdt kommercielt følsomme oplysninger. Han anmodede Kommissionen om at veje den offentlige interesse i udbredelsen op mod beskyttelsen af formålet med en undersøgelse og forretningsmæssige interesser. Mere specifikt anmodede han den om at overveje, om det ville være i offentlig interesse at udbrede dokumenterne, hvis EU-konkurrencelovgivningens præventive virkning følgelig blev forstærket i kraft

21. Sag C-139/07 P, *Kommissionen mod Technische Glaswerke Ilmenau*, dom af 29. juni 2010, endnu ikke offentliggjort.

## Klager og undersøgelser

af, at den gjorde det lettere at anlægge erstatningssager for nationale domstole. Selv om Kommissionen principielt var uenig i, at udbredelsen af dokumenterne i dette tilfælde kunne være i offentlig interesse, foretog Kommissionen den afvejning, den var bedt om. Ombudsmanden fremsatte en yderligere bemærkning med hensyn til, hvordan Kommissionen kunne styrke den offentlige interesse i håndhævelse af privatpersoners rettigheder.

Yderligere to sager, som bl.a. vedrørte dokumenter, som hidrører fra medlemsstater, foranledigede Ombudsmanden til at minde Kommissionen om dens forpligtelser i overensstemmelse med Domstolens dom i sagen *Sverige mod Kommissionen*<sup>22</sup>. I sag **355/2007/FOR** anmodede en sammenslutning af miljøorganisationer Kommissionen om aktindsigt i en række dokumenter vedrørende Kommissionens beslutning om, at et projekt vedrørende industrihavnen i Granadilla, Tenerife (Spanien), kunne anses for at være i overensstemmelse med EU's miljøregler. Kommissionen svarede, at udleveringen af visse interne dokumenter ville være til skade for dens beslutningsproces (artikel 4, stk. 3, første og andet afsnit). Den anførte endvidere, at Spanien havde anmodet den om ikke at udlevere dokumenter i dens besiddelse, som hidrørte fra dette land (artikel 4, stk. 5). Ombudsmanden fandt, at det kun var et enkelt af de interne dokumenter der ikke burde gives aktindsigt i. Han konkluderede også med hensyn til dokumenterne fra Spanien, at Kommissionen burde indlede en dialog med de spanske myndigheder for at sikre, at der faktisk var gyldige argumenter imod aktindsigt. På grundlag af hans forslag til henstilling udleverede Kommissionen de interne dokumenter. I forbindelse med afslutningen af sagen kritiserede Ombudsmanden, at Kommissionen ikke gennem en reel dialog med de spanske

myndigheder havde kontrolleret, om der var fyldestgørende grunde til at afslå at give aktindsigt i dokumenterne fra Spanien. Sag **2219/2008/MHZ** vedrørte Kommissionens afslag på aktindsigt i et dokument i forbindelse med overtrædelsesprocedurer mod Tyskland. De tyske myndigheder påberåbte sig forskellige undtagelser til aktindsigt, der er fastsat i forordning 1049/2001, og klageren gjorde gældende, at Kommissionen ikke foretog sin egen vurdering af, hvorvidt undtagelserne fandt anvendelse. Ombudsmanden fandt, at kun to af de i Kommissionens begrundelse nævnte undtagelser syntes at være berettigede. Desuden havde Kommissionen ikke foretaget nogen vurdering af, om der var en tungtvejende offentlig interesse i en udbredelse. Han opfordrede Kommissionen til at genoverveje sit afslag i lyset af dommen i sagen *Sverige mod Kommissionen*. I sit svar foretog Kommissionen sin egen vurdering af anvendelsen af undtagelsen vedrørende beskyttelsen af formålet med undersøgelserne og tog afstand fra de tyske myndigheders fastholdelse af undtagelsen vedrørende beskyttelsen af internationale forbindelser (artikel 4, stk. 1, litra a), tredje led). Ombudsmanden påskønnede denne reaktion og konkluderede, at en udbredelse af brevet ikke var mulig, eftersom undtagelserne til beskyttelse af forretningsmæssige interesser og beskyttelse af den økonomiske politik fandt anvendelse (artikel 4, stk. 1, litra a, fjerde led).

Sag **1195/2010/OV** vedrørte Kommissionens afslag på at give aktindsigt i dens interne vejledning for udarbejdelse af karriereudviklingsrapporter for de ansatte. Den henviste til, at den indeholdt udtalelser til intern brug, og at en frigivelse heraf ville være til alvorlig skade for institutionens beslutningsproces (artikel 4, stk. 3) og beskyttelsen af juridisk rådgivning (artikel 4, stk. 2, andet led). På grundlag af Ombudsmandens undersøgelse besluttede

<sup>22</sup>. Sag C-64/05 P, *Sverige (IFAW) mod Kommissionen*, Sml. 2007 I, s. 11389.



Kommissionen at give klageren fuld adgang til dokumentet og beklagede, at den ikke havde svaret inden for den tidsfrist, forordning 1049/2001 kræver.

Kommissionen var ikke den eneste institution, der var omfattet af undersøgelser vedrørende aktindsigt i 2010. Sag [793/2007/BEH](#) vedrørte Parlamentets afslag på at give aktindsigt i dokumenter vedrørende finansieringen af dets køb af visse bygninger i Bruxelles. Klageren påstod også, at Parlamentet muligvis havde afgivet urigtige og vildledende udtalelser om, hvorvidt EU-direktiver om tildeling af offentlige kontrakter fandt anvendelse på det pågældende køb. Ombudsmanden anmodede Parlamentet om at offentliggøre de dokumenter, der var fremsat begæring om. Han anmodede det desuden om at korrigere eller redegøre for de tidligere afgivne udtalelser, navnlig i forhold til betydningen af en dom afsagt af Domstolen vedrørende den valgte finansieringsordning. Parlamentet indvilligede i at give aktindsigt, da udbredelse af de økonomiske oplysninger i dokumenterne sandsynligvis ikke ville være til skade for beskyttelsen af forretningsmæssige interesser. Med hensyn til de afgivne udtalelser redegjorde Parlamentet for betydningen af den omhandlede dom og for, hvorfor den efter Parlamentets opfattelse ikke kunne finde anvendelse, men fastholdt, at udtalelserne på ingen måde var urigtige eller vildledende. Parlamentet belyste endvidere den procedure, det havde fulgt for at sikre ekstern finansiering.

To yderligere sager, sag [523/2009/TS](#)<sup>23</sup> og sag [944/2008/OV](#) vedrørte Rådets afslag på at give aktindsigt i dokumenter vedrørende terrorisme under henvisning

til undtagelsen vedrørende beskyttelsen af offentlighedens interesser med hensyn til internationale forbindelser. Efter at Ombudsmanden havde undersøgt dokumenterne, konkluderede han, at Rådets holdning var begrundet<sup>24</sup>.

Ombudsmanden behandlede to vigtige sager om aktindsigt i 2010 vedrørende Det Europæiske Lægemiddelagentur (EMA). EMA godkender og overvåger lægemidler, der markedsføres i EU, med henblik på at beskytte folkesundheden. Sag [2560/2007/BEH](#) vedrørte en begæring om aktindsigt i kliniske undersøgelsesrapporter og tilsvarende forsøgsprotokoller vedrørende to antifedmemidler. Klagerne ønskede at gennemføre en uafhængig analyse af de relevante data, idet de gav udtryk for, at det efter deres opfattelse var almindeligt forekommende, at indberetninger om forsøg med antifedmemidler var tendentiøse. EMA afviste i første omgang at give aktindsigt med den begrundelse, at dette ville være til skade for beskyttelsen lægemiddelproducenternes forretningsmæssige interesser. Ombudsmanden gennemgik dokumenterne og fandt, at de ikke indeholdt oplysninger om sammensætningen af de pågældende antifedmemidler. De indeholdt heller ikke kommercielt fortrolige oplysninger. Han konkluderede, at en offentliggørelse heraf ikke ville være til skade for beskyttelsen af forretningsmæssige interesser. I sit svar meddelte EMA, at det ville offentliggøre undersøgelsesrapporterne og protokollerne. I sag [2493/2008/TS](#) anbefalede Ombudsmanden, at EMA offentliggjorde rapporter vedrørende formodede alvorlige bivirkninger ved et lægemiddel anvendt til behandling af alvorlige former for acne. EMA gav aktindsigt i rapporterne<sup>25</sup>.

Ombudsmanden behandlede to vigtige sager om aktindsigt i 2010 vedrørende Det Europæiske Lægemiddelagentur (EMA). EMA godkender og overvåger lægemidler, der markedsføres i EU, med henblik på at beskytte folkesundheden.

<sup>23</sup>. En mere udførlig beskrivelse af denne sag findes i afsnit 1.4 ovenfor under »Ingen fejl eller forsømmelser«.

<sup>24</sup>. Som nævnt i afsnit 1.1 ovenfor om Ombudsmandens procedurer udmøntede disse undersøgelser sig i en rådsafgørelse vedrørende anvendelsen af dets sikkerhedsforskrifter i forbindelse med Ombudsmandens undersøgelse af fortrolige dokumenter.

<sup>25</sup>. Yderligere undersøgelser i denne sag pågår fortsat vedrørende det specifikke indhold af oplysninger, der skal udleveres med hensyn til rapporter om alvorlige bivirkninger ved lægemidler. Undersøgelsen skal efter planen være afsluttet i begyndelsen af 2011, og denne sag vil blive beskrevet fuldt ud i *Årsberetningen for 2011*.

## Klager og undersøgelser

Endelig i sag [2145/2009/RT](#) anmodede en ngo Den Europæiske Investeringsbank (EIB) om aktindsigt i en rammeaftale, som var indgået mellem EIB og Republikken Tadsjikistan. EIB gav afslag på aktindsigt på det grundlag, at aftalen endnu ikke var ratificeret af de nationale myndigheder. Klageren bemærkede, at denne undtagelse ikke var omtalt i EIB's offentliggørelsespolitik. EIB svarede, at aftalen efter yderligere kontakt med de nationale myndigheder i Tadsjikistan var blevet offentliggjort på webstedet for Republikken Tadsjikistans ambassade i Belgien. EIB gav klageren et weblink.

### Adgang til information

Chartrets artikel 41 anerkender retten til at få sin sag behandlet uvildigt, retfærdigt og inden for en rimelig frist af EU's institutioner, organer, kontorer og agenturer. Det omfatter også retten til at modtage et svar. Ombudsmanden behandlede 164 sager i 2010, hvor borgeren gjorde gældende, at forvaltningen ikke havde givet et fyldestgørende svar eller i det hele taget noget svar. Disse sager blev behandlet hurtigt gennem forenklede procedurer. Sag [3364/2008/IP](#) er et eksempel på en fuld undersøgelse, hvor klageren påstod undladelse af at give oplysninger. Mere specifikt påstod klageren, at Forvaltningsorganet for Undervisning, Audiovisuelle Medier og Kultur (EACEA) havde undladt at besvare hans anmodning om en præcisering af anvendelsen af negative point i bedømmelsesproceduren for det projekt, han koordinerede. I løbet af undersøgelsen erkendte EACEA sin undladelse og gav klageren de oplysninger, han havde anmodet om.

### Databeskyttelse

I chartret om grundlæggende rettigheder fastsættes i artikel 7 og 8 de grundlæggende rettigheder til privatlivets fred og beskyttelsen af personoplysninger. Disse rettigheder var relevante i sag [2682/2008/ELB](#), hvor en italiensk journalist klagede til Ombudsmanden over Parlamentets afslag på at give ham fraværstatistikker for EP-medlemmer fra forskellige medlemsstater af lægelige grunde. Ombudsmanden tog kontakt til Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse, som fandt, at individuelle EP-medlemmer under specifikke omstændigheder kunne identificeres på grundlag af de statistikker, der var anmodet om. Under hensyntagen til bestemmelserne i forordning 45/2001 om databeskyttelse<sup>26</sup> konkluderede Ombudsmanden, at Parlamentets afslag på klagerens anmodning ikke udgjorde et tilfælde af fejl eller forsømmelser.

### Europa-Kommissionen som traktaternes vogter

Retsstatsprincippet er et af de grundlæggende principper for Den Europæiske Union. En af Kommissionens vigtigste opgaver er at være traktaternes vogter<sup>27</sup>. I artikel 258 i TEUF fastlægges en generel procedure, som Kommissionen kan anvende til at undersøge medlemsstaternes mulige overtrædelser af EU-retten og indbringe dem for Domstolen. Kommissionen kan indlede undersøgelser på eget initiativ, på grundlag af klager eller efter anmodning fra Europa-Parlamentet om at behandle andragender til Parlamentet i henhold til artikel 227 i TEUF. Der gælder andre procedurer i specifikke anliggender, såsom ulovlig statsstøtte.

<sup>26</sup>. Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) 45/2001 af 18. december 2000 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger i fællesskabsinstitutionerne og -organerne og om fri udveksling af sådanne oplysninger, EFT L 8 af 12.1.2001, s. 1.

<sup>27</sup>. I artikel 17 i TEU hedder det, at Kommissionen »drager omsorg for gennemførelsen af traktaterne og af de foranstaltninger, der vedtages af institutionerne på grundlag heraf«.



I denne forbindelse er det vigtigt at nævne »EU Pilot«<sup>28</sup>, som er en arbejdsmetode, der er udviklet mellem Kommissionen og medlemsstaterne med henblik på at afhjælpe overtrædelser af EU-retten så tidligt som muligt uden at indlede overtrædelsessager. Dette projekt har til formål at sikre, at EU-retten gennemføres mere effektivt af medlemsstaterne, og at klager fra borgerne og erhvervslivet løses hurtigere. Ombudsmanden har nøje fulgt udviklingen i »EU Pilot«-projektet siden iværksættelsen heraf i 2007 med henblik på at sikre, at det fungerer på den mest gennemskuelige måde for klagerne.

### Ombudsmanden modtager og behandler klager over Kommissionen som traktaternes vogter.

Ombudsmanden modtager og behandler klager over Kommissionen som traktaternes vogter. Når Ombudsmanden indleder en undersøgelse af en sådan klage, er han altid omhyggelig med at forklare, at undersøgelsen ikke vil beskæftige sig med, om der foreligger en overtrædelse, idet Den Europæiske Ombudsmand ikke har mandat til at undersøge handlinger udført af medlemsstaternes myndigheder. Ombudsmandens undersøgelse retter sig alene mod Kommissionens adfærd ved analysen og behandlingen af overtrædelsesklagen, som den får forelagt. Ombudsmanden kan behandle både proceduremæssige og principielle aspekter af Kommissionens adfærd.

### Proceduremæssige forpligtelser

Hvad angår Kommissionens proceduremæssige forpligtelser i forhold til klagen, er Ombudsmandens primære referencepunkt en meddelelse, som Kommissionen vedtog i 2002<sup>29</sup>. Meddelelsen fastlægger en forpligtelse til at registrere klager, og visse undtagelser fra denne forpligtelse, samt frister for behandling af klager og underretning af klagerne. Denne meddelelse blev vedtaget som reaktion på Ombudsmandens tidligere undersøgelser og kritik i forbindelse med disse forhold. Det er

Ombudsmandens opfattelse, at denne meddelelse er et vigtigt grundlag for borgernes tillid til Kommissionen som traktaternes vogter.

Som eksemplet nedenfor viser, afdækkede Ombudsmandens undersøgelser i 2010 en række mangler. Det er imidlertid vigtigt at nævne, at Kommissionen i forbindelse med to undersøgelser (sag 219/2009/PB og 294/2009/PB) underrettede Ombudsmanden om, at den havde truffet foranstaltninger, som skulle forbedre behandlingen af overtrædelsessager betydeligt. Ombudsmanden bifaldt Kommissionens initiativ og anførte, at han ønskede at modtage konkrete oplysninger om gennemførelsen af de nye foranstaltninger og særlig om konsekvenserne for behandlingen af klager.

28. Se meddelelsen fra Kommissionen: Et resultatorienteret Europa – anvendelse af fællesskabsretten, KOM(2007)502.

29. Meddelelse fra Kommissionen til Europa-Parlamentet og Den Europæiske Ombudsmand om forbindelserne med klager i sager om overtrædelse af fællesskabsretten, EFT C 244 af 10.10.2002, s. 5.

## Klager og undersøgelser

### Undladelse af at registrere klager

Et tilbagevendende problem på dette område er registreringen af klager. Ifølge punkt 3 i Kommissionens meddelelse fra 2002 skal Kommissionen registrere de klager, den modtager, i det centrale register. Der er seks undtagelser fra denne forpligtelse. I sag **1009/2009/KM** bemærkede Ombudsmanden, at Kommissionen hverken bekræftede modtagelsen af den pågældende klage eller registrerede den som en overtrædelsessag, selv om klageren havde anvendt klageformularen og tydeligt angivet, at den indbragte sag var en overtrædelsessag. Kommissionens undladelse af at registrere klagen kunne ikke retfærdiggøres med, at Kommissionen og klageren tidligere havde udvekslet korrespondance, da dette ikke indgår som en af undtagelserne i punkt 3. Ombudsmanden kritiserede denne proceduremæssige mangel og understregede, at Kommissionen skal registrere alle klager, medmindre en af grundene i meddelelsens punkt 3 finder anvendelse.

I 2009 iværksatte Ombudsmanden en undersøgelse på eget initiativ af Kommissionens praksis omkring registreringen af henvendelser og klager med påstand om overtrædelse af EU's miljølovgivning (**OI/3/2009/MHZ**). Denne udsprang af en påstand fra en spansk ngo om, at Kommissionen ikke syntes at registrere en sådan henvendelse som

lovgivning endnu ikke er udtømt. Disse undtagelser er ikke omfattet af punkt 3. Kommissionen forklarede hertil, at »prioritering« ikke vedrører registrering af henvendelser som klager, men derimod den efterfølgende administrative fase, efter at klagen er blevet registreret. Med hensyn til henvendelser om adgang til miljøoplysninger var Kommissionen først af den opfattelse, at de faldt ind under »henvendelser, der ikke indeholder nogen klagepunkter«, som er en af undtagelserne i punkt 3 i meddelelsen fra 2002. Kommissionen anførte efterfølgende, at den ville følge Ombudsmandens opfordring til at indsnævre fortolkningen af undtagelsen.

### Principielle spørgsmål

Ombudsmanden kan ligeledes gennemgå genstanden for de analyser og konklusioner, som Kommissionen når frem til, når han undersøger overtrædelsesklaager, f.eks. for at afdække, om de er rimelige, velargumenterede og grundigt forklaret over for klagerne. Ombudsmandens undersøgelser og konklusioner respekterer fuldt ud Kommissionens skønsbeføjelser i medfør af traktaterne og Domstolens retspraksis, når den træffer afgørelse om, hvorvidt den skal indbringe en overtrædelsesprocedure for Domstolen. Hvis Ombudsmanden skulle være grundlæggende uenig med Kommissionens vurdering, ville han sige

Ombudsmandens undersøgelser og konklusioner respekterer fuldt ud Kommissionens skønsbeføjelser i medfør af traktaterne og Domstolens retspraksis, når den træffer afgørelse om, hvorvidt den skal indbringe en overtrædelsesprocedure for Domstolen.

en klage, hvis den fandt, at (i) klagens emneområde ikke er et højt prioriteret område, og (ii) henvendelsen vedrører adgang til miljøoplysninger, når klageadgangsmekanismerne efter national

det, men samtidig understrege, at den højeste instans til fortolkning af EU-retten er Domstolen. Uenighed af den karakter forekommer imidlertid kun i helt specielle tilfælde.



### **Tvister vedrørende udøvelsen af Kommissionens skønsbeføjelser<sup>30</sup>**

Sag 3307/2006/JMA vedrørte Kommissionens behandling af en overtrædelsessag mod Østrig i forbindelse med et totalforbud mod at holde vilde dyr i cirkusser. I et forslag til henstilling opfordrede Ombudsmanden Kommissionen til at give klageren en klar og utvetydig redegørelse for dens syn på, hvorvidt Østrig havde påvist, at de nationale bestemmelser var i overensstemmelse med traktaten. Kommissionen anførte hertil, at den havde anvendt sine skønsbeføjelser, da den valgte at afslutte overtrædelsessagen. Den fremførte desuden, at dyrebesskyttelsesspørgsmål ikke burde behandles på EU-plan, men snarere burde lægges over på medlemsstaterne. Ombudsmanden accepterede, at Kommissionen har skønsbeføjelser til at beslutte at afbryde en undersøgelse inden den er færdig, og inden Kommissionen har afgjort, om en medlemsstat har overtrådt EU-lovgivningen. Han afsluttede imidlertid sagen med en kritisk bemærkning vedrørende de argumenter, Kommissionen havde fremsat i denne sag. Efter hans opfattelse var dens udtalelse om, at »dyrevelfærdsspørgsmål snarere burde overlades til medlemsstaterne« ensbetydende med, at Kommissionen frasagde sig sin rolle som traktaternes vogter i alle spørgsmål om dyrevelfærd, og ikke blot i dem, som var relevante i denne sag. Kommissionen havde ikke som sådan fremsat en korrekt, klar og forståelig begrundelse for anvendelsen af sine skønsbeføjelser.

Sag 1528/2006/VL fulgte en tidligere overtrædelsesklage, som foranledigede Domstolen til at fastslå, at Tyskland ikke havde truffet de nødvendige foranstaltninger til at prioritere behandling af olieaffald ved regenerering.

Selv om Tyskland efterfølgende vedtog visse foranstaltninger til at opfylde sine forpligtelser i henhold til det relevante direktiv, fandt klageren, at de var utilstrækkelige, og indgav en ny overtrædelsesklage, som blev afvist af Kommissionen. Ombudsmanden undersøgte sagen, konkluderede, at Kommissionen ikke havde gjort tilstrækkeligt rede for sin opfattelse, og opfordrede den til at tage sin holdning op til fornyet overvejelse. Kommissionen fastholdt sin holdning, henviste til sine skønsbeføjelser på dette område og gjorde opmærksom på et nyt direktiv, som medlemsstaterne skulle gennemføre senest i december 2010. Ombudsmanden understregede, at den begrundelse, som Kommissionen havde fremført for at afvise overtrædelsesklagen, var, at Tyskland havde gennemført det tidligere direktiv korrekt. Den kunne derfor ikke basere sig på en efterfølgende lovgivningsændring. Ombudsmanden understregede også, at Kommissionens skønsbeføjelser ikke berettiger den til at undlade at varetage sin opgave som traktaternes vogter – i dette tilfælde ved ikke at håndhæve en specifik retlig forpligtelse, lang tid før denne trådte ud af kraft og blev ophævet. Han afsluttede sagen med en kritisk bemærkning.

### **Undladelse af at give fyldestgørende grunde**

I sag 953/2009/MHZ fandt Ombudsmanden, at Kommissionen ikke havde taget begrundet stilling til, hvorvidt de spanske myndigheder behørigt havde gennemført det pågældende direktiv. Den undlod navnlig behørigt at henvise til en fortolkning i en dom afsagt af Domstolen<sup>31</sup>. Ombudsmanden fremsatte en kritisk bemærkning og kritiserede også Kommissionens ubegrundede forsinkelse af behandlingen af klagen.

<sup>30</sup>. En anden relevant sag er 2115/2007/FOR, som er omfattet af afsnit 1.4 ovenfor under »Kritiske bemærkninger«.

<sup>31</sup>. Sag C-278/05, *Carol Marilyn Robins m.fl. mod Secretary of State for Work and Pensions*, Sml. 2007 I, s. 1053.

## Klager og undersøgelser

### Tildeling af kontrakter og tilskud

Ombudsmanden behandler klager om tildeling eller manglende tildeling af kontrakter og tilskud. Han finder imidlertid, at institutionerne, og i særdeleshed bedømmelsesudvalgene og de ordregivende myndigheder i udbud, har vide skønsbeføjelser, og at hans gennemgang af sådanne sager bør være begrænset til at undersøge, om procedurebestemmelserne er blevet overholdt, om kendsgerningerne er korrekt fremført, og at der ikke er tale om en åbenbar fejl i forbindelse med vurderingen eller magtfordrejning. Desuden kan han undersøge, om institutionerne har levet op til deres forpligtelse til at anføre grunde, og om disse er sammenhængende og rimelige.

Ombudsmanden har længe betragtet retfærdighed som et hovedprincip for god forvaltningsskik.

Blandt de emner, som Ombudsmanden undersøgte i forbindelse med kontrakter og tilskud i 2010, var påstået forskelsbehandling<sup>32</sup>, ukorrekt anvendelse af de relevante regler, undladelse af at give fyldestgørende grunde og urimelig behandling. Med hensyn til sidstnævnte er det vigtigt at understrege, at retfærdighed er nævnt i chartrets artikel 41, stk. 1, om den grundlæggende ret til god forvaltning. Ombudsmanden har længe betragtet retfærdighed som et hovedprincip for god forvaltningsskik. Han tilstræber at finde en rimelig og retfærdig balance mellem modstridende rettigheder og interesser og, som det fremgår af nedenstående eksempler på sager under »Urimelig behandling«, at bistå andre med også at gøre dette.

#### Urimelig behandling

To sager vedrørte Forvaltningsorganet for Undervisning, Audiovisuelle Medier og Kultur (EACEA). I sag **1598/2008/MHZ** besluttede EACEA ikke at godkende udgifterne til en konference, da det anså forbindelserne mellem den lokale partner og den pågældende ngo for at udgøre en mulig interessekonflikt. EACEA afslog også at godkende (i) udgifterne til en

anden konference, idet disse allerede var dækket af et andet tilskud, og (ii) udgifter, som blev krævet dækket to gange. Ngo'en gjorde gældende, at EACEA's afgørelse var urimelig og uforholdsmæssig.

Ombudsmanden var af den opfattelse, at der ved fortolkningen af de kontraktlige bestemmelser om interessekonflikter bør tages hensyn til god tro og fair behandling af de involverede parter og til kontraktens type og formål. Han påpegede, at der ikke var tale om en interessekonflikt, og at der ikke var personlig fortjeneste involveret på noget stadium. EACEA godtog Ombudsmandens forslag og indvilligede i ikke at kræve tilbagebetaling af de pågældende beløb. Med hensyn til de resterende udgifter understregede Ombudsmanden, at klageren risikerede at gå konkurs. EACEA gjorde gældende, at den pågældende bestemmelse i finansforordningen rent faktisk hindrede Forvaltningsorganet i at udøve sine administrative skønsbeføjelser i denne henseende. Ombudsmanden godtog denne forklaring. Sag **255/2009/JF** vedrørte en anmodning fra EACEA om, at en ngo tilbagebetalte 2 364 EUR af udgifterne til et seminar, den havde afholdt. På grundlag af Ombudsmandens undersøgelse gennemgik EACEA sine sagsmapper på ny og fandt, at de udgifter, og som EACEA oprindeligt ikke havde fundet støtteberettigede, reelt var støtteberettigede. EACEA frafaldt sit tilbagebetalingskrav. Ombudsmandens undersøgelse viste endvidere, at klageren havde begået en åbenlys fejl, da han udfyldte skemaet til ansøgning om tilskuddet. Dette resulterede i, at klageren ikke fik godtgjort det rette beløb for deltagernes rejseudgifter. I betragtning af, at EACEA på daværende tidspunkt var blevet gjort behørigt opmærksom på fejlen, fandt Ombudsmanden det urimeligt og uafvejet, hvis de udgifter, som klageren havde afholdt, ikke blev godtgjort. EACEA godtog Ombudsmandens forslag til en mindelig løsning og godtgjorde klageren 2 722 EUR.

<sup>32</sup>. Se sag **1266/2009/KM**, beskrevet i afsnit 1.4 ovenfor under »Sager løst af institutionen og mindelige løsninger«.



### **Ukorrekt anvendelse af reglerne**

Klagen i sag 485/2008/IP blev indgivet af en italiensk forsker, som var utilfreds med behandlingen af sin klage over en afgørelse om at afvise hans forskningsforslag. Dette var en af de første indkaldelser af forslag iværksat af Det Europæiske Forskningsråd (EFR). Klageren fandt, at klageudvalget ikke behandlede hans argument om, at bedømmerne anvendte visse kriterier ukorrekt eller anvendte kriterier, der var irrelevante. Ombudsmanden fandt, at klagerens påstand var berettiget, og fremsatte en kritisk bemærkning. Han udtrykte imidlertid sin tilfredshed med, at ansøgerne i forbindelse med de nye procedurer fik adgang til de uafhængige bedømmeres individuelle vurderinger. Dette satte en vigtig ny gennemsigtighedsstandard for EU's forslagsindkaldelser, hvilket Ombudsmanden glædede sig over.

### **Påstået undladelse af at give fyldestgørende grunde**

Klagen i sag 1793/2009/MHZ blev indgivet af et konsortium, hvis tilskudsforlag var blevet afvist af Kommissionen. Forslaget blev bedømt af et panel af uafhængige eksperter, og deres bedømmelse indgik i Kommissionens begrundelse af afvisningen. Konsortiets repræsentant gjorde gældende, at afvisningen ikke var velbegrunderet. I sin udtalelse om klagen redegjorde Kommissionen for hovedlinjerne i eksperternes bedømmelse. Ombudsmanden fandt denne redegørelse tilfredsstillende. Han var af den opfattelse, at i betragtning af, at Kommissionen træffer den endelige afgørelse og skal anføre fyldestgørende grunde til en sådan afgørelse, kan og bør den træffe de nødvendige foranstaltninger i tilfælde af, at den får kendskab til eventuelle åbenlyse fejl. Dette gjorde den i den foreliggende sag ved at ændre og præcisere sin oprindelige begrundelse for at afvise klagerens forslag.

### **Udførelse af kontrakter**

Det er Ombudsmandens opfattelse, at der foreligger fejl eller forsømmelser, når en offentlig myndighed ikke handler i overensstemmelse med en regel eller et princip, der er bindende for den. Der kan således også findes at foreligge tilfælde af fejl eller forsømmelser i forbindelse med opfyldelsen af forpligtelser på basis af kontrakter indgået med EU's institutioner.

Dog er omfanget af den analyse, som Ombudsmanden kan foretage, nødvendigvis begrænset. Det er Ombudsmandens holdning, at han ikke bør forsøge at afgøre, om der har fundet et kontraktbrud sted fra parternes side, såfremt sagen er verserende. Dette spørgsmål kan kun effektivt afgøres af en kompetent domstolsmyndighed, som vil have mulighed for at høre parternes argumenter vedrørende den relevante nationale lovgivning og at afveje modstridende beviser i alle indsigelser vedrørende faktiske forhold.

I sager vedrørende kontraktlige tvister finder Ombudsmanden det berettiget at begrænse sin undersøgelse til, hvorvidt EU-institutionen har givet ham en sammenhængende og rimelig redegørelse for retsgrundlaget for sine handlinger, og hvorfor kontrakten efter dens mening er blevet opfyldt. Er det tilfældet, vil Ombudsmanden konkludere, at hans undersøgelse ikke har afsløret tilfælde af fejl eller forsømmelser. Denne konklusion vil ikke berøre parternes ret til at få deres kontraktlige tvist prøvet og autoritativt afgjort ved en kompetent domstolsmyndighed. Gør parterne det, vil Ombudsmanden straks afslutte sin undersøgelse uden nogen yderligere vurdering, jf. bestemmelsen i artikel 2, stk. 7, i Ombudsmandens statut.

## Klager og undersøgelser

Alle de fuldstændige skriftlige undersøgelser, som Ombudsmanden gennemførte i forbindelse med kontrakter i 2010, vedrørte Kommissionen.

Alle de fuldstændige skriftlige undersøgelser, som Ombudsmanden gennemførte i forbindelse med kontrakter i 2010, vedrørte Kommissionen. Blandt de undersøgte emner var forsinket betaling, tvister om støtteberettigede omkostninger og problemer vedrørende underentreprise. Fire sager<sup>33</sup> vedrørte princippet om retfærdighed, som Ombudsmanden har arbejdet hårdt på at fremme, i overensstemmelse med artikel 41, stk. 1, om den grundlæggende ret til god forvaltning.

### Forsinket betaling

I 2009 indledte Ombudsmanden en opfølgning på sin tidligere undersøgelse på eget initiativ (OI/5/2007/GG) af rettidigheden af betalinger fra Kommissionen. Denne undersøgelse (OI/1/2009/GG) skulle afdække, om der er sket fremskridt på dette område. I forbindelse med denne undersøgelse på eget initiativ fik Ombudsmanden kendskab til en sag, hvor der havde været en forsinkelse på 754 dage, inden udbetalingen blev foretaget. Umiddelbart syntes det rimeligt at antage, at denne sag var en undtagelse. Ombudsmanden bemærkede også, at der var blevet betalt morarente, og at der ikke var indgivet nogen klage vedrørende dette spørgsmål. Han besluttede at undersøge denne sag adskilt fra den generelle undersøgelse på eget initiativ og indledte undersøgelse på eget initiativ OI/2/2010/GG. Den betydelige forsinkelse blev forklaret ved alvorlig personalemangel på daværende tidspunkt, hvilket var forårsaget af en stor personaleudskiftning. Det blev understreget, at rettidigheden af betalinger i det pågældende direktorat var blevet forbedret betydeligt siden da. Efter at have kontrolleret sagsakterne var Ombudsmanden enig i, at sagen ikke tydede på et systemisk problem. Han bemærkede ligeledes, at denne sag, og de problemer, som den havde givet anledning til, allerede var blevet undersøgt af Revisionsretten.

### Tvister om støtteberettigede omkostninger eller revisioner

I sag 1962/2009/KM gjorde klageren gældende, at Kommissionens Generaldirektorat for Transport og Energi (GD TREN) havde fejlberegnet EU's bidrag til omkostningerne ved et projekt og anvendt bidragssatser, som ikke var fastsat i den pågældende kontrakt. Klageren påstod også, at GD TREN havde været langsom i behandlingen af projektet. Kommissionen tog sagen op til fornyet overvejelse og godtgjorde projektpartnerne 38 000 EUR. Med hensyn til den påståede forsinkelse understregede Kommissionen, at processen frem til betalingsbeslutningen var lang, men at der altid var blevet foretaget en aktiv opfølgning.

Sag 3249/2008/KM vedrørte et delvist afslag på et betalingspåkrav i en kontraktsag. I august 2005 anmodede den pågældende forening om en ændring af budgettet, idet dens udstilling blev vist i flere byer end oprindeligt planlagt. En tjenestemand fra Kommissionen accepterede de foreslåede ændringer. Kommissionen reducerede imidlertid sin endelige betaling til foreningen med over 6 000 EUR med den begrundelse, at den ikke var blevet behørigt underrettet om ændringen af budgettet. Efter at have undersøgt sagen konkluderede Ombudsmanden, at Kommissionen havde undladt at give en sammenhængende og rimelig redegørelse for, hvordan den havde behandlet klagerens betalingsanmodning. Kommissionen genovervejede derpå anmodningen og indvilligede i at udbetale klageren de udestående 6 025 EUR, tillige med 1 586 EUR i rente.

33. Sag 173/2009/RT, 2945/2008/FOR, 2509/2008/ELB og 2486/2008/MF.



Sag **2834/2007/BEH** vedrørte en revision iværksat af Kommissionen. Ombudsmanden konkluderede, at Kommissionen ikke havde iværksat revisionen inden for en rimelig frist. Han var også af den opfattelse, at Kommissionen ikke havde sikret, at klageren fik en tysk oversættelse af den foreløbige revisionsrapport. Endelig identificerede han et yderligere tilfælde af fejl eller forsømmelser i forbindelse med Kommissionens undladelse af at give tilstrækkelige forklaringer på, hvorfor en fire dages revision var forholdsmæssig i en sag som den foreliggende.

#### **Urimelig behandling**

I sag **2509/2008/ELB** underskrev en almennyttig forening en kontrakt med Kommissionen om støtte til et projekt, der skulle yde hjælp til kvinder, der havde været ofre for terroristisk vold i Algeriet. Der opstod problemer, da foreningen solgte en bil, den havde købt ved projektets start. Ifølge Kommissionen var dette ikke muligt i henhold til kontrakten, og den fremsendte derfor et tilbagebetalingskrav til foreningen. Ombudsmanden bemærkede, at klageren havde gjort sig skyld i en fejltagelse, men konkluderede, at Kommissionens beslutning om at erklære, at bilens samlede omkostninger ikke var støtteberettigede, var ude af proportion. Han foreslog en mindelig løsning. Kommissionen besluttede at frafalde kravet om tilbagebetaling af omkostningshensyn.

#### **Problemer vedrørende underentreprise**

Når Kommissionen bruger kontrakter til udførelse af EU-finansierede aktioner eller programmer, etablerer

den normalt et kontraktforhold med et givet firma eller konsortium, som dernæst gennemfører det pågældende projekt ved hjælp af underleverandører, eksperter eller egne ansatte. I mange tilfælde har Kommissionen visse rettigheder i relation til leverandørens eksperter eller ansatte. Disse særlige kontraktforhold kan give anledning til tvister mellem Kommissionens leverandører og deres personale eller eksperter, hvor Ombudsmanden finder, at Kommissionen har et vist ansvar. Ombudsmandens bidrag til den offentlige høring vedrørende revisionen af finansforordningen indeholdt konkrete forslag til håndtering af denne type problem<sup>34</sup>. En interessant sag fra 2010, hvori Kommissionens ansvar for sin leverandør blev gjort gældende, er følgende:

Klagerne i sag **760/2009/JMA** gjorde gældende, at Kommissionen havde undladt at føre korrekt tilsyn med et nederlandsk privat rekrutteringsbureau, som tilrettelægger prøver for den. Efter at have undersøgt kontrakten mellem bureauet og Kommissionen konkluderede Ombudsmanden, at kandidaterne ikke havde beføjelse til at anmode Kommissionen direkte om at kontrollere, om bureauets udvælgelse af dem var retfærdig og gennemsigtig, netop fordi kontrakten udelukkede en sådan mulighed. Han fremsatte imidlertid en yderligere bemærkning, hvori han opfordrede Kommissionen til igen at tage kontakt til bureauet for at få fyldestgørende forklaringer på, hvorfor det først underrettede klagerne om, at de havde bestået prøverne, og derpå, seks måneder senere, underrettede dem om, at de ikke havde bestået prøverne.

<sup>34</sup>. Dette bidrag kan læses på Ombudsmandens websted på: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/resources/otherdocument.faces/en/4592/html.bookmark>

## Klager og undersøgelser

En række sager vedrørte handicappedes rettigheder, og Ombudsmanden tilstræbte heri at sikre overholdelse af chartrets artikel 26 om integration af mennesker med handicap.

### Forvaltning og personalevedtægt

Hvert år modtager Ombudsmanden en række klager vedrørende institutionernes forvaltningsaktiviteter (39 undersøgelser eller 12 % af det samlede antal undersøgelser, der blev afsluttet i 2010). Disse aktiviteter vedrører anvendelsen af vedtægten for tjenestemænd og andre relevante tekster. Sagerne vedrører så godt som alle institutioner, som eksemplerne nedenfor viser, og de er vidt forskellige, selv om princippet om retfærdighed atter optræder regelmæssigt. En række sager vedrørte handicappedes rettigheder, og Ombudsmanden tilstræbte heri at sikre overholdelse af chartrets artikel 26 om integration af mennesker med handicap. Ombudsmanden glæder sig over forvaltningens proaktive tilgang i mange af disse sager, hvilket muliggjorde et positivt resultat<sup>35</sup>.

#### Undladelse af at respektere handicappedes rettigheder

I sag [1226/2008/OV](#) indvilligede Kommissionen i at tildele klageren en reserveret parkeringsplads for de resterende to år af hendes karriere. Den pågældende tjenestemand havde været udsat for en alvorlig ulykke, hvilket medførte en anerkendt invaliditetsgrad på 4 %. Hun påstod, at Kommissionen ikke havde behandlet hendes ansøgning om en reserveret parkeringsplads rimeligt og korrekt. Klageren i sag [2710/2009/RT](#) hævdede, at Kommissionen ikke havde udbetalt ham det beløb, som svarede til hans vedvarende invaliditetsgrad, på trods af, at den havde meddelt ham, at den havde foretaget denne betaling. Den havde også givet ham vildledende oplysninger. Klageren meddelte efterfølgende Ombudsmanden, at Kommissionen i mellemtiden havde udbetalt beløbet og de påløbne morarenter.

To sager vedrørende en bestemmelse i personalevedtægten, hvorefter en ansats børnetilskud kan fordobles, hvis hans/hendes barn påfører vedkommende betydelige udgifter som følge af en alvorlig sygdom, medførte meget forskellige resultater. I sag [1963/2009/ELB](#) accepterede Kommissionen Ombudsmandens forslag til en mindelig løsning om at yde klageren det dobbelte tilskud fra 2006, hvor hans søns sygdom blev diagnosticeret, i stedet for i 2008, hvor anmodningen angiveligt var indgivet. Parlamentets reaktion i sag [1953/2008/MF](#) var helt anderledes. Klageren gjorde gældende, at Parlamentet havde undladt at handle fair og i overensstemmelse med princippet om lige behandling, da det nægtede at betale det dobbelte børnetilskud med tilbagevirkende kraft. Det havde ifølge klageren heller ikke i tilstrækkeligt omfang taget hensyn til en dom afsagt af Domstolen. Ombudsmanden var af den opfattelse, at selv om Parlamentet ikke juridisk var forpligtet til at gennemføre dommen i forhold til tjenestemænd i lignende omstændigheder, ville det være fuldt ud juridisk forsvarligt og i overensstemmelse med principperne for god forvaltningsskik, hvis den gjorde dette. Han bemærkede, at Parlamentets afvisning blev så meget mere sat i relief af det forhold, at klageren specifikt havde anmodet det om at afvente Domstolens dom, før det foretog fradraget, men at Parlamentet havde undladt at gøre dette. Parlamentet afviste Ombudsmandens opfordring til at betale klageren det pågældende beløb, dvs. 5 500 EUR. Ombudsmanden understregede den sociale betydning af tilskud, der udbetales til forældre med handicappede børn. Han afsluttede sagen med en kritisk bemærkning og underrettede Parlamentets Udvalg for Andragender om de administrative tjenestegrenes holdning i relation til de grundlæggende rettigheder for børn og for handicappede.

<sup>35</sup>. Se f.eks. sag [1131/2009/MF](#), beskrevet i afsnit 1.4 ovenfor under »Sager løst af institutionen og mindelige løsninger«.



Endelig gjorde en tjenestemand i Rådet, hvis søn lider af en alvorlig sygdom, gældende i sag [129/2009/VL](#), at Rådet ikke havde besvaret hans spørgsmål og havde undladt at yde tilstrækkelig støtte til en tjenestemand i Rådet med forsørgelsespligt over for et handicappet familiemedlem. Rådet underrettede Ombudsmanden om, at det havde besluttet at tildele klagerens søn den pågældende ydelse på ubegrænset tid, men forbeholdt sig ret til at foretage enhver form for kontrol, som det måtte finde nødvendigt. Rådet forsikrede udtrykkeligt klageren om, at det ville opfylde sin forpligtelse og yde tilskuddet til sønnen, også efter klagerens egen død. Ombudsmanden konkluderede, at Rådet fuldt ud havde håndhævet de omhandlede rettigheder, som Rådets tjenestemænd har i henhold til vedtægten, havde truffet hensigtsmæssige foranstaltninger internt for at sikre udøvelsen af disse rettigheder og havde vedtaget foranstaltninger, som rakte ud over rettighederne i personalevedtægten.

#### **Urimelig behandling**

I en yderligere sag ([906/2009/JF](#)), der illustrerer, hvordan god forvaltning rækker videre end lovformelighed, viste Kommissionen, at den var parat til at samarbejde med Ombudsmanden om at finde et positivt resultat. Efter at have begået en række fejl ved betaling til en hjælpeansat inddrog Kommissionen en del af det samlede beløb, der var betalt for meget. Klageren bestred inddrivelsen af den resterende del af dette beløb. Hun støttede sit krav med henvisning til Kommissionens mange fejl og på sin vanskelige økonomiske situation på det pågældende tidspunkt. Ombudsmanden bemærkede, at Kommissionen juridisk

havde ret til at inddrive beløbet. I et forslag til mindelig løsning opfordrede Ombudsmanden den imidlertid til at tage ansvar for sine gentagne administrative fejl ved at give afkald på at inddrive beløbene. Kommissionen annullerede sit tilbagebetalingskrav.

#### **Undladelse af at sikre upartiskhed**

Sag [3289/2008/BEH](#) vedrørte en tjenestemand ved Parlamentet, som indgav en klage i henhold til artikel 90, stk. 2, vedrørende antallet af meritpoint, han blev tildelt i 2005. I sin klage til Ombudsmanden gjorde han gældende, at afgørelsen om hans klage i henhold til artikel 90, stk. 2, i strid med principperne for god forvaltningsskik blev truffet af Parlamentets generalsekretær. Eftersom generalsekretæren havde spillet en afgørende rolle, da den anfægtede afgørelse blev truffet, burde han have overladt afgørelsen til Parlamentets formand. Ombudsmanden understregede, at det er formålet med Parlamentets interne regler så vidt muligt at overdrage kompetencen til at træffe afgørelse om en klage i henhold til artikel 90, stk. 2, til en anden myndighed end den, der traf den anfægtede afgørelse. Dette formål ville ikke blive opfyldt, hvis en myndighed, der i høj grad var inddraget i at træffe en afgørelse, selv om den ikke formelt vedtog den, træffer afgørelse om klagen i henhold til artikel 90, stk. 2. I betragtning af, at generalsekretærens grad af inddragelse i den afgørelse, hvorved klageren fik tildelt to meritpoint, konkluderede Ombudsmanden, at førstnævnte ikke var i stand til at give tilstrækkelige garantier for, at der ikke kunne være nogen legitim tvivl med hensyn til hans upartiskhed. Han afsluttede sagen med en kritisk bemærkning.

## Klager og undersøgelser

### Udvælgelsesprøver og -procedurer

#### EPSO

De fleste af Ombudsmandens undersøgelser af almindelige udvælgelsesprøver og andre udvælgelsesprocedurer vedrører Det Europæiske Personaleudvælgelseskontor (EPSO). Med tanke på EPSO's rolle som et fremtrædende kontaktpunkt til et betydeligt antal EU-borgere er det specielt vigtigt, at det fastholder en servicekultur over for borgerne og opererer gennemsigtigt.

Af de ni fuldgyldige undersøgelser, der blev indledt mod EPSO i 2010, konkluderede Ombudsmanden i syv af sagerne, at der ikke forelå tilfælde af fejl eller forsømmelser, mens det ikke var nødvendigt med yderligere undersøgelser i den ottende sag, og den sidste sag blev opgivet af klageren.

Mange af de problemer, der opstår i forbindelse med udvælgelsesprøver tilrettelagt af EPSO, er blevet løst gennem hurtige procedurer, som har vist EPSO's åbenhed over for at finde hurtige og retfærdige løsninger på problemer. Af de ni fuldgyldige undersøgelser, der blev indledt mod EPSO i 2010, konkluderede Ombudsmanden i syv af sagerne, at der ikke forelå tilfælde af fejl eller forsømmelser, mens det ikke var nødvendigt med yderligere undersøgelser i den ottende sag, og den sidste sag blev opgivet af klageren. Dette udgør en betydelig forbedring i forhold til 2009.

#### Påstået undladelse af at sikre ligebehandling

Sag 1994/2008/IP<sup>36</sup> var blandt sagerne vedrørende EPSO, hvori det blev konkluderet, at der ikke forelå tilfælde af fejl eller forsømmelser. Ombudsmanden fandt, at EPSO havde fremført gyldige og fyldestgørende argumenter for sin beslutning om at korrespondere med ansøgere i forbindelse med den pågældende almindelige udvælgelsesprøve på et af kun tre sprog – engelsk, fransk eller tysk. EPSO forklarede, at formålet med denne politik var at sikre en effektiv kommunikation under ansøgningsproceduren. En af betingelserne i den almindelige udvælgelsesprøve var også, at ansøgerne

skulle have et godt kendskab til mindst et af de tre sprog.

#### Andre institutioner, organer, kontorer og agenturer

Selv om de fleste klager vedrørende ansættelse er rettet mod EPSO, modtager Ombudsmanden lejlighedsvist klager over andre institutioner, navnlig nyoprettede agenturer, som fortsat er inde i en konsolideringsfase, for så vidt angår deres ansættelsesprocedurer.

#### Undladelse af at sikre overholdelse af klageretten

I sag 923/2009/FOR vedrørende Det Europæiske Agentur for Forvaltning af Det Operative Samarbejde ved EU-medlemsstaternes Ydre Grænser (Frontex) hævdede klageren, at Frontex' adfærd var unfair, ikke-gennemsigtig, uhøflig og uprofessionel. Desuden underminerede det hans klagemuligheder, som han ikke kunne udøve på grund af Frontex' undladelse af at kommunikere med ham. Klageren havde ansøgt om tre stillinger hos Frontex. Ombudsmanden fandt, at Frontex ikke levede op til principperne for god forvaltningsskik i sagen. Denne undladelse var navnlig alvorlig, da den var til hinder for klagerens grundlæggende ret til at klage over en afgørelse, der påvirkede ham negativt. I sin afgørelse henviste Ombudsmanden til chartret og mere specifikt til artikel 47, som fastsætter adgangen til effektive retsmidler og en upartisk domstol. Ombudsmanden afsluttede sagen med en kritisk bemærkning.

#### Påstået tilsidesættelse af berettigede forventninger

I sag 2924/2007/TS meddelte Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg (EØSU) klageren, at hun var blevet valgt til en stilling. To uger før hun skulle påbegynde arbejdet,

36. Se også sag 2831/2009/RT, beskrevet i afsnit 1.4 ovenfor under »Yderligere bemærkninger«.



meddelte EØSU hende, at hun ikke kunne ansættes, fordi hun ikke havde afsluttet en treårig uddannelse. Klageren havde allerede opsagt sin stilling i Finland, lejet en lejlighed i Bruxelles og udlejet sin lejlighed i Finland. Ombudsmanden fandt, at EØSU ikke havde gennemgået klagerens ansøgning og cv tilstrækkelig omhyggeligt. Endvidere meddelte EØSU hende fejlagtigt, at hun var blevet udvalgt, før ansættelsesmyndigheden havde truffet en formel beslutning om hendes ansættelse. I overensstemmelse med Ombudsmandens forslag til en mindelig løsning<sup>37</sup> accepterede EØSU at betale klageren 3 965 EUR som økonomisk erstatning for de betydelige udgifter, hun havde skullet afholde på grund af EØSU's handlinger.

## Institutionelle, politiske og andre spørgsmål

Denne sidste overskrift omfatter en restgruppe af klager mod institutionerne i forbindelse med deres politiske beslutningsaktiviteter eller deres generelle funktion. Blandt de behandlede påstande er – igen – urimelig behandling, administrative fejl, magtmisbrug og manglende efterlevelse af forpligtelser<sup>38</sup>.

### Urimelig behandling

I sag 3272/2008/BEH vedrørende EP-medlemmers adgang til Rådets presseområde under Det Europæiske Råds møder fandt Ombudsmanden, at klageren ikke kunne vise, at Rådet havde handlet egenrådigt ved at tildele det samme antal adgangskort til Parlamentets delegation, som det tildelte de andre delegationer. Desuden anså han ikke Rådets beslutning om at vedtage ens begrænsninger for alle i stedet for at vedtage begrænsninger i de enkelte tilfælde for at udgøre fejl og forsømmelser. I denne henseende tog han Rådets skønsbeføjelser i betragtning.

Med hensyn til kravet om at give EP-medlemmer ubegrænset adgang fandt Ombudsmanden, at der i betragtning af, at der på nuværende tidspunkt er over 700 EP-medlemmer, og at Rådets bygning har sine begrænsninger, ikke, at Rådet kan fortænkes i at undlade at imødekomme klagerens ønske.

I sag 2905/2008/GG vedrørende et adgangsforbud for en videnskabsmand på grundlag af påstået chikane af EU-ansatte forklarede Ombudsmanden, at han uforbeholdent bifaldt Kommissionens »nultolerance«-politik i forbindelse med chikane, men understregede, at uskyldsformodningen også skal respekteres. Han fandt endvidere, at klageren ikke havde fået mulighed for at fremsætte bemærkninger, inden adgangsforbuddet blev vedtaget, og at undladelsen heraf udgjorde en åbenbar tilsidesættelse af retten til at blive hørt. Han bemærkede endvidere, at Kommissionen havde undladt at underrette klageren om sin afgørelse, og at den ikke havde anført en gyldig grund til at kopiere et brev med negative bemærkninger om ham til en tredjepart. Ombudsmanden opfordrede Kommissionen til at ophæve adgangsforbuddet, undskyldte for de fejl, den havde begået og underrette tredjeparten om, at adgangsforbuddet var blevet ophævet. Kommissionen undskyldte, at den ikke havde underrettet klageren om adgangsforbuddet, men afviste Ombudsmandens konklusioner og henstillinger vedrørende den resterende del af sagen. Ombudsmanden fremsatte en række kritiske bemærkninger.

Sag 647/2010/RT vedrørte Kommissionens påståede undladelse af at betale saldobeløbet i forbindelse med et venskabsprogram i Serbien. Klageren gjorde gældende, at Kommissionen havde

<sup>37</sup>. Forslaget til en mindelig løsning blev fremsat på grundlag af, at EØSU havde forårsaget skade for klageren. Ombudsmanden foretog ikke en analyse på grundlag af de betingelser, der er fastsat af EU's retsinstanter med hensyn til tilsidesættelsen af berettigede forventninger.

<sup>38</sup>. Se sag 1450/2007/BEH, beskrevet i afsnit 1.4 ovenfor under »Forslag til henstillinger«.

## Klager og undersøgelser

handlet urimeligt og uforholdsmæssigt ved at nægte at betale for visse udgifter, der var afholdt i forbindelse med projektet. I løbet af undersøgelsen underrettede klageren Ombudsmanden om, at Kommissionen havde indvilliget i at betale saldobeløbet, idet den accepterede at betale næsten hele det krævede beløb.

I sag **296/2009/OV** vedrørende Rådets konklusioner om beskyttelse af opsparring gjorde en borger gældende, at Rådet ikke havde holdt ord, havde vildledt europæiske borgere og tilsidesat princippet om berettigede forventninger. Rådet fastholdt over for Ombudsmanden, at klagen ikke vedrørte tilfælde af fejl eller forsømmelser. Det gjorde endvidere gældende, at konklusionerne ikke var juridisk bindende. Ombudsmanden mindede om, at klageren gjorde gældende, at Rådets undladelse af at gennemføre sin politiske beslutning udgjorde et tilfælde af fejl eller forsømmelser. Han følte sig derfor kompetent til at behandle denne påstand, men understregede, at en klage vedrørende dette spørgsmål kun ville være velbegrundet, hvis Rådet havde påtaget sig præcise forpligtelser og derpå undladt at overholde dem. Ombudsmanden bemærkede, at det pågældende direktiv i mellemtiden var blevet ændret, og at medlemsstaterne havde været forpligtet til at sikre det beskyttelsesniveau, der var fastsat i konklusionerne, senest fra den 1. juli 2009. Han konkluderede, at spørgsmålet ikke længere var relevant, og at det ikke var nødvendigt med yderligere undersøgelser.

### Administrative fejl

Sag **865/2008/OV** vedrørte en påstået administrativ fejl vedrørende fiskekvoter for farvandene vest for Skotland. Ifølge klageren vendte Kommissionen ved en fejl om på de pågældende kolonner for henholdsvis farvandene vest for Skotland og Nordsøen i en tabel med skitsering af de foreslåede nedsættelser. Ombudsmanden bekræftede, at der var

begået en fejl, men Kommissionen tog afstand fra Ombudsmandens forslag til henstilling om at erkende den og så vidt muligt træffe afhjælpende foranstaltninger. Kommissionen gentog sit argument om, at det pågældende forslag var fremsat med velberåd hu og byggede på videnskabelige beviser, hvoraf det fremgik, at situationen var kritisk for torskebestandene i farvandene vest for Skotland. Selv hvis der var forekommet en fejl, ville det ifølge Kommissionen endvidere ikke længere være muligt at træffe afhjælpende foranstaltninger. Ombudsmanden afsluttede sagen med en kritisk bemærkning. Kommissionen erkendte efterfølgende fejlen i et brev til Ombudsmanden og ændrede derved den holdning, den havde indtaget i forbindelse med undersøgelsen.

### Magtmisbrug

I sag **1182/2009/(BU)JF** klagede en lille virksomhed, der beskæftiger sig med vedligeholdelse af lette luftfartøjer, til Ombudsmanden over det gebyr, som Det Europæiske Luftfartssikkerhedsagentur (EASA) beregnede for at udføre certificeringsarbejde i forbindelse med virksomhedens ansøgning om en mindre sikkerhedsmæssig ændring af et luftfartøj. Ombudsmandens undersøgelse viste, at EASA på baggrund af de gældende retsregler og de oplysninger, som klageren havde til sin rådighed, var i sin ret til at opkræve gebyret. Det blev ikke desto mindre også under undersøgelsen klart, at EASA ved opkrævningen af det omtalte gebyr samtidig havde fremsat en formel advarsel om, at agenturet bl.a. kunne annullere klagerens eksisterende certifikater. Ombudsmanden var af den opfattelse, at denne advarsel var uforholdsmæssig, utilstedelig og muligvis endog ulovlig, og at EASA burde undskyldte over for klageren. EASA undskyldte og reviderede sine formelle advarsler. EASA underrettede desuden Ombudsmanden om, at man havde til hensigt at forslå ændringer af den gældende lovgivning.



## 1.7 Oversendte sager og rådgivning

I over 70 % af de behandlede sager i 2010 (1 997) var Den Europæiske Ombudsmand i stand til at hjælpe klagerne ved enten at indlede en undersøgelse, oversende sagen til en kompetent institution eller rådgive om, hvor de skulle henvende sig. Klager, der ligger uden for Ombudsmandens mandat, drejer sig ofte om påstande om medlemsstaternes overtrædelse af

blev klagen i 691 sager oversendt<sup>39</sup> til et medlem af netværket, eller klageren blev rådet til at henvende sig til et medlem af netværket (546 sager blev oversendt til en national eller regional ombudsmand eller et tilsvarende organ, mens 145 sager blev oversendt til Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender).

I nogle sager finder Ombudsmanden det relevant at oversende klagen til Europa-Kommissionen eller til SOLVIT, der er et netværk oprettet af Kommissionen,

| Klager, der ligger uden for Ombudsmandens mandat, drejer sig ofte om påstande om medlemsstaternes overtrædelse af EU-lovgivningen.

EU-lovgivningen. Mange af disse sager kan bedst behandles af en national eller regional ombudsmand i det europæiske netværk af ombudsmænd. Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender er også fuldgældigt medlem af netværket. Et af formålene med netværket er at give mulighed for hurtig oversendelse af klager til den kompetente nationale eller regionale ombudsmand eller et tilsvarende organ.

Af alle de sager, som Den Europæiske Ombudsmand behandlede i 2010, fandtes 53 % (1 435) at ligge inden for mandatet for et medlem af det europæiske netværk af ombudsmænd. Heraf lå 744 sager inden for Den Europæiske Ombudsmands mandat. Som det kan ses af figur 1.12,

som skal bistå personer, der støder på hindringer for udøvelsen af deres rettigheder på EU's indre marked. Forinden en klage oversendes, eller klageren rådgives, gør Ombudsmandens tjenestegrene alt, hvad der står i deres magt for at sikre, at der ydes den mest korrekte rådgivning. I 2010 blev 176 klager henvist til Kommissionen<sup>40</sup>, mens 601 sager blev oversendt til andre institutioner eller organer, herunder SOLVIT eller specialiserede ombudsmænd eller klagebehandlede organer i medlemsstaterne.

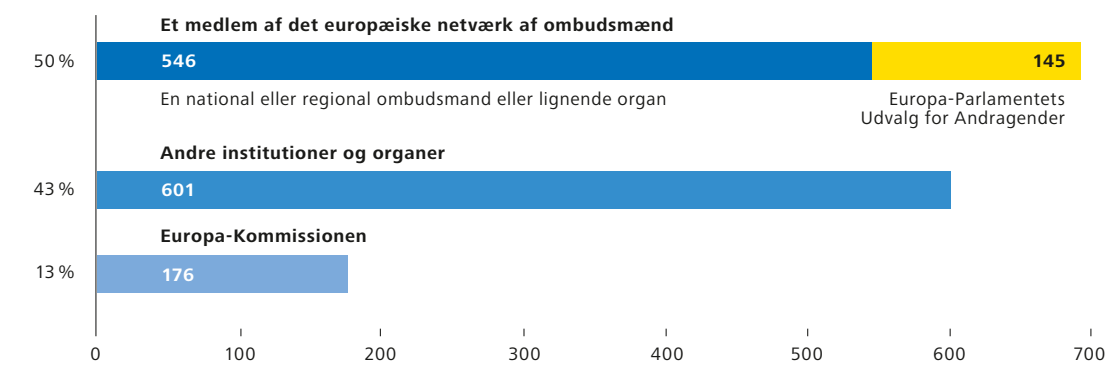
I 61 % af alle de sager, der blev undersøgt i 2010, blev der ydet rådgivning, eller sagen blev oversendt. Eksempler er anført nedenfor.

<sup>39</sup>. En klage oversendes kun med klagerens forudgående samtykke og kun, hvis der synes at være hold i klagen.

<sup>40</sup>. I dette tal indgår nogle sager, hvor en klage over Kommissionen blev erklæret uantagelig, fordi klageren ikke havde rettet de fornødne administrative henvendelser til institutionen, før klagen blev indgivet til Ombudsmanden.

## Klager og undersøgelser

**Figur 1.12: Klager oversendt til andre institutioner og organer**  
Klagere rådet til at henvende sig til andre institutioner og organer



Bemærk 1: Ovenstående tal omfatter 187 klager, der blev registreret i slutningen af 2009 og behandlet i 2010, men ikke 46 klager, der blev registreret i slutningen af 2010, og som stadig er under behandling ved årets slutning med henblik på at bestemme, hvad der skal gøres.

Bemærk 2: I nogle sager blev der givet mere end én slags råd til en klager. Derfor udgør summen af ovenstående tal over 100 %.

### Medlemmerne af det europæiske netværk af ombudsmænd og deres rolle

Borgmesteren i en lokalitet i Zamora klagede over den dårlige tilstand, som vejene dér befandt sig i, hvilket regionalregeringen i Castilla y León (Spanien) er ansvarlig for. Klageren underrettede Ombudsmanden om, at byrådet ved flere lejligheder havde klaget til regionalregeringen, men ikke havde modtaget et tilfredsstillende svar. Med klagerens samtykke oversendte Ombudsmanden sagen til den regionale ombudsmand i Castilla y León.

#### 3071/2009/PL

En algerisk statsborger anmodede de franske myndigheder i Strasbourg om at få udleveret sin bedstefars vielsesattest; bedstefaderen havde kæmpet i Frankrig under første verdenskrig. Han gjorde gældende, at de lokale myndigheder ikke havde besvaret hans anmodning. Efter aftale med klageren oversendte Ombudsmanden sagen til den franske ombudsmand.

#### 1785/2010/PF

### Klager rådet til at kontakte Europa-Kommissionen

En person gjorde gældende, at det tyske Forbunds kontor for Migration og Flygtninge (Bundesamt für Migration und Flüchtlinge) havde forskelsbehandlet ægtefællerne til ikke-tyske EU-statsborgere ved at tvinge dem til at vente i tre måneder, inden de kunne deltage i integrationskurser, der blev støttet af forbundsregeringen. Klageren ønskede at informere Europa-Kommissionen om forskelsbehandlingen og få nedlagt forbud over for forbundskontoret eller Tyskland. Klageren gav Ombudsmanden tilladelse til at oversende klagen til Kommissionen.

#### 2313/2010/NF

En tysk statsborger, der siden 1994 sammen med sin hustru havde boet i Bonaire (Nederlandske Antiller), gjorde gældende, at udlændinge skulle betale et kontant depositum for at få opholdstilladelse i Bonaire på det tidspunkt, hvor han flyttede dertil. Myndighederne skulle tilbagebetale depositummet efter ti års ophold. Han klagede over, at de lokale myndigheder imidlertid kun havde tilbagebetalt det til nederlandske statsborgere og officielt



nægtede at tilbagebetale det til andre EU-borgere. Klageren gjorde gældende, at denne praksis udgjorde en overtrædelse af EU-retten. Klageren, som følte sig forskelsbehandlet, søgte Ombudsmandens hjælp. Med klagerens tilladelse oversendte Ombudsmanden klagen til Kommissionen.

**2476/2010/NF**

#### **Klage oversendt til SOLVIT**

En spansk statsborger klagede til Ombudsmanden over Generaldirektoratet for Trafik (Indenrigsministeriet, Spanien) for ikke at anerkende hans britiske D1-kørekort og eventuelt overtræde EU-lovgivningen om kørekort. To uger efter at have indgivet klagen kontaktede den pågældende Ombudsmanden for at fortælle, at han havde klaget til SOLVIT, der havde meddelt ham, at man ville indlede en undersøgelse. Ombudsmanden oversendte sagen til SOLVIT Spanien.

**1769/2010/PL**

Det er med Lissabontraktaten af afgørende betydning, at institutionerne skaber og nærer en servicekultur over for borgerne og respekterer deres rettigheder. Ovenstående tematiske analyse har søgt at gengive rækkevidden og mangfoldigheden af Ombudsmandens undersøgelser i løbet af 2010 og give et indtryk af de forskellige midler, hvormed Ombudsmanden har tilstræbt at fremme principperne om en servicekultur og at bidrage til at føre chartret om grundlæggende rettigheder ud i livet. Læsere, som ønsker at studere Ombudsmandens undersøgelser mere indgående, kan anvende søgefaciliteterne på Ombudsmandens websted for at få adgang til den mere omfattende samling af sammendrag af afgørelser, forslag til henstillinger og særlige beretninger, som er tilgængelige online.



# 2

## Forbindelser med institutioner, ombudsmænd og andre interessenter

I dette kapitel redegøres der for Den Europæiske Ombudsmands forbindelser i 2010 med EU-institutionerne, hans ombudsmandskolleger og andre centrale aktører. Det skitserer de møder, seminarer og andre aktiviteter, der er gennemført med henblik på at sikre, at klagerne behandles effektivt, bedste praksis udveksles i så høj grad som muligt, og der skabes øget opmærksomhed om Ombudsmandens rolle blandt hans forskellige interessenter.

## Forbindelser med institutioner, ombudsmænd og andre interessenter

### 2.1 Forbindelser med EU's institutioner, organer, kontorer og agenturer<sup>1</sup>

Den Europæiske Ombudsmand mødes regelmæssigt med medlemmer og tjenestemænd fra EU's institutioner for at drøfte, hvordan kvaliteten af forvaltningen kan styrkes, understrege betydningen af en god klagebehandling og sikre en passende opfølgning på hans bemærkninger, henstillinger og beretninger.

I betragtning af, at Europa-Kommissionen tegner sig for den højeste andel af Ombudsmandens undersøgelser hvert år, gøres der en betydelig indsats for at etablere et systematisk samarbejde med dens medlemmer og tjenestemænd.

I betragtning af, at Europa-Kommissionen tegner sig for den højeste andel af Ombudsmandens undersøgelser hvert år, gøres der en betydelig indsats for at etablere et systematisk samarbejde med dens medlemmer og tjenestemænd. I 2010 mødtes P. Nikiforos Diamandouros med Europa-Kommissionens formand, José Manuel Durão Barroso, med Kommissionens næstformand med ansvar for interinstitutionelle forbindelser og administration, Maroš Šefčovič, med Kommissionens næstformand med ansvar for retlige anliggender, grundlæggende rettigheder og EU-borgerskab, Viviane Reding, og med kommissæren med ansvar for det indre marked og tjenesteydelser, Michel Barnier. Han mødtes endvidere med Kommissionens generalsekretær, Catherine Day, generaldirektøren for Juridisk Tjeneste, Luis Romero, og Kommissionens personaleombudsmand, Mercedes de Sola. For at følge op på undersøgelser mødtes lederen af Ombudsmandens Juridiske Tjeneste på månedsbasis med direktøren med ansvar for interinstitutionelle forbindelser i Kommissionens Generalsekretariat og holdt i november et indlæg for Kommissionens koordinatore med ansvar for Ombudsmandens undersøgelser.

Ombudsmandens forbindelser med Kommissionen går videre end hans undersøgelsesrelaterede arbejde: I 2010 mødtes P. Nikiforos Diamandouros med tjenestemænd ved Kommissionen med ansvar for Eurobarometer og holdt for første gang et indlæg om adgang til information for de europæiske dokumentationscentre. Medlemmer af hans personale videreførte samarbejdet med SOLVIT, Enterprise Europe Network og Generaldirektoratet for Kommunikation.

Af særlig betydning i 2010 for forbindelserne med Europa-Parlamentet var valget af Ombudsmanden (se nedenfor) og som altid plenarbejdet om Ombudsmandens aktiviteter i det foregående år. Denne fandt sted den 25. november 2010 og var baseret på en betænkning udarbejdet af Mariya Nedelcheva, MEP. Ombudsmanden fremlagde sin *Årsberetning for 2009* for Parlamentets Udvalg for Andragender den 4. maj, hvor han også havde lejlighed til at fremlægge sin særlige beretning vedrørende Kommissionens manglende samarbejde i forbindelse med en undersøgelse (se afsnit 1.4 ovenfor). Denne beretning blev også drøftet under Parlamentets plenarmøde den 25. november. Andre begivenheder af interesse i 2010 var en præsentation for Udvalget for Andragender om revisionen af forordning 1049/2001 om aktindsigt i dokumenter, en præsentation for Udvalget om Konstitutionelle Anliggender om det europæiske borgerinitiativ og et møde med Retsudvalgets arbejdsgruppe vedrørende forvaltningsret.

I oktober rejste P. Nikiforos Diamandouros til EU-Domstolen i Luxembourg for at aflægge ed i forbindelse med det nye mandat. Dette blev efterfulgt af møder med Domstolens præsident, Vassilios

1. For kortheds skyld anvendes begrebet »institutioner« om alle EU's institutioner, organer, kontorer og agenturer.



Ombudsmanden fremlagde sin *Årsberetning for 2009* for Parlamentets formand, Jerzy Buzek, MEP, den 21. april og for Parlamentets Udvalg for Andragender den 4. maj. Plenardebatten om Ombudsmandens aktiviteter i 2009 fandt sted den 25. november 2010 og var baseret på en betænkning udarbejdet af Mariya Nedelcheva, MEP.



Skouris, Rettens præsident, Marc Jaeger, og Personalerettens præsident, Paul Mahoney. Tidligere på måneden deltog Ombudsmanden i en konference i anledning af Personalerettens fem års jubilæum. Under besøget i Luxembourg i forbindelse med edsaflæggelsen mødtes Ombudsmanden også med formanden for Den Europæiske Investeringsbank (EIB), Philippe Maystadt, og talte om »*Ethics and the Ombudsman*« (Etik og ombudsmanden) på det 27. plenarmøde i Det Europæiske Forskningsråds Videnskabelige Råd.

Yderligere højdepunkter fra det pågældende år var en præsentation for generaldirektører, direktører og kontorchefer i Generalsekretariatet for Rådet for EU, et møde med ledelsen i Det Europæiske Kontor for Bekæmpelse af Svig (OLAF) og en tale i forbindelse med symposiet om »*Strengthening the fundamental rights architecture in the EU*« afholdt af Den Europæiske Unions Agentur for Grundlæggende Rettigheder. Endvidere blev der i 2010 afholdt møder med Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse (EDPS), Peter Hustinx, lederen af Det Europæiske Personaleudvælgelseskontor (EPSO), David Bearfield, generaldirektøren for

administration i Rådet, William Shapcott, vicedirektøren for Det Europæiske Miljøagentur, Gordon McInnes, stedfortrædende chef for Kontoret for Europapolitisk Rådgivning (BEPA), Margaritis Schinas, og direktøren for Europa-Kommissionens Kontor for Forvaltning og Fastansættelse af Individuelle Rettigheder (PMO), Stephen Quest. Ombudsmanden holdt også to foredrag for deltagere i programmet »*Erasmus for Public Administration*« tilrettelagt af Den Europæiske Forvaltningsskole.

## Valg af Den Europæiske Ombudsmand

I henhold til artikel 228, stk. 2, i TEUF vælges Ombudsmanden efter hvert valg til Europa-Parlamentet. Parlamentets forretningsorden indeholder nærmere bestemmelser om valgproceduren.

Parlamentet offentliggjorde en indkaldelse af ansøgninger til hvervet som Ombudsmand i Den Europæiske Unions Tidende af 10. september 2009<sup>2</sup>, hvor den 9. oktober 2009 blev angivet som frist for indsendelse af ansøgninger.

<sup>2</sup>. EUT C 216 af 10.9.2009, s. 7.

## Forbindelser med institutioner, ombudsmænd og andre interessenter

Afstemningen til valg af Den Europæiske Ombudsmand fandt sted under plenarmødet i Strasbourg den 20. januar 2010. P. Nikiforos Diamandouros blev genvalgt som Europæisk Ombudsmand ved første afstemning med 340 stemmer. Pierre-Yves Monette fik 289 stemmer og Vittorio Bottoli 19 stemmer. Antallet af afgivne gyldige stemmer var 648. Ved sit genvalg meddelte P. Nikiforos Diamandouros, at hans prioriteter ville være at sikre, at borgerne kan drage fuld fordel af Lissabontraktaten og chartret om grundlæggende rettigheder, at styrke en servicekultur over for borgerne inden for EU's forvaltning og yderligere at forbedre effektiviteten af Ombudsmandens kontor.

**Den Europæiske Ombudsmand arbejder tæt sammen med sine kolleger i medlemsstaterne for at sikre, at borgernes klager behandles hurtigt og effektivt.**

Der findes flere oplysninger om valget af Den Europæiske Ombudsmand på Parlamentets websted: <http://www.europarl.europa.eu/electionombudsman/>

## 2.2 Forbindelser til ombudsmænd og tilsvarende organer

Mange klagere henvender sig til Den Europæiske Ombudsmand, når de har problemer med en national, regional eller lokal forvaltning. Den Europæiske Ombudsmand arbejder tæt sammen med sine kolleger i medlemsstaterne for at sikre, at borgernes klager behandles hurtigt og effektivt. Samarbejdet foregår primært inden for det europæiske netværk af ombudsmænd. Netværket omfatter nu over 90 kontorer i 32 lande, herunder de nationale og regionale ombudsmænd

og tilsvarende organer i EU-medlemsstaterne, kandidatlandene og visse andre europæiske lande, samt Den Europæiske Ombudsmand og Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender.

Af særlig betydning for netværket i 2010 var lanceringen af en ny visuel identitet for netværket, ved siden af Den Europæiske Ombudsmands nye visuelle identitet (se nedenfor). Ombudsmænd og medlemmer af deres personale fra Østrig, Belgien, Danmark, Frankrig, Ungarn, Italien, Norge, Portugal, Slovenien og Det Forenede Kongerige deltog i lanceringsarrangementet i Bruxelles den 27. september. Netværkets nye logo er udformet, så det repræsenterer netværkets identitet og værdier samtidig med, at det understreger medlemmernes indsats for at nå ud til en lang række målgrupper.



Den 27. september 2010 blev der afholdt et arrangement i Bruxelles med henblik på at lancere Den Europæiske Ombudsmands og det europæiske netværk af ombudsmænds nye visuelle identiteter. Over 150 personer deltog i lanceringen, herunder ombudsmænd og deres personale fra ti lande.



Et af formålene med netværket er at give mulighed for hurtig oversendelse af klager til den kompetente ombudsmand eller et tilsvarende organ. I løbet af 2010 blev 977 sager oversendt til et medlem af det europæiske netværk af ombudsmænd, eller klageren blev rådet til at rette henvendelse til et medlem af netværket. Yderligere oplysninger om dette samarbejde findes i kapitel 1.

Af direkte relevans for klagebehandlingen er ligeledes den særlige procedure, som de nationale eller regionale ombudsmænd kan bruge til at anmode Den Europæiske Ombudsmand om skriftlige svar på forespørgsler om EU-lovgivningen og fortolkningen heraf, herunder spørgsmål, der opstår i forbindelse med deres behandling af specifikke sager. Der blev i 2010 indgivet tre forespørgsler af nationale ombudsmænd: én fra den østrigske ombudsmandsinstitution vedrørende EU-regler om koordineringen af de sociale sikringsordninger, én fra den estiske ombudsmand vedrørende unionsborgernes og deres familiemedlemmers ret til at færdes og opholde sig frit på medlemsstaternes område og én fra de belgiske føderale ombudsmænd vedrørende spørgsmålet om dobbelt merværdibeskatning på europæisk plan.

Mere generelt tjener netværket som et nyttigt værktøj for udveksling af oplysninger om EU-lovgivningen og bedste praksis gennem seminarer, et halvårligt nyhedsbrev, et elektronisk debatforum (EUOMB Summit og websted) og en daglig elektronisk nyhedstjeneste. Blandt det spørgsmål, der blev drøftet via disse værktøjer i 2010, var borgernes ret til fri bevægelighed, gennemførelsen af EU-retten på statsstøtteområdet, køretøjsbeskatning, indvandrere- og asylproblemer, forskelsbehandling, miljøet og handicappedes rettigheder. Desuden meddelte Den Europæiske Ombudsmand i 2010 de nationale ombudsmænd i netværket, at han havde til hensigt at udarbejde en erklæring om etiske principper for EU-tjenestemænd. Han anmodede om deres hjælp til at sikre, at den fremtidige erklæring fuldt ud tager hensyn til bedste praksis i medlemsstaterne. Nationale ombudsmænd i netværket reagerede positivt på denne anmodning om oplysninger om nationale erklæringer om etiske principper i det offentlige liv og ville gerne drøfte spørgsmålet på det næste seminar i København i 2011.

## Forbindelser med institutioner, ombudsmænd og andre interessenter



Der afholdes hvert andet år seminarer for nationale og regionale ombudsmænd, som tilrettelægges af Den Europæiske Ombudsmand og en national eller regional ombudsmand i forening. Det syvende regionale seminar for det europæiske netværk af ombudsmænd blev arrangeret i fællesskab af Den Europæiske Ombudsmand og ombudsmanden i Tyrol, Josef Hauser. Det fandt sted i Innsbruck, Østrig, den 7.-9. november 2010. Ombudsmandskontorer fra seks EU-medlemsstater, hvor der findes regionale ombudsmænd eller tilsvarende organer (Belgien, Tyskland, Spanien, Italien, Østrig og Det Forenede Kongerige) var repræsenteret på seminaret. De schweiziske regionale ombudsmænd var for første gang også til stede efter at være blevet fuldgyltige medlemmer af det europæiske netværk af ombudsmænd i sommeren 2009. Seminaret gav mulighed for at undersøge en lang række forskellige emner nærmere, herunder de regionale ombudsmænds rolle, udveksling af viden om EU-retten, Den Europæiske Unions såvel som de regionale ombudsmænds arbejde på miljøområdet og udviklingen af et nyt extranet til det europæiske netværk af ombudsmænd.

Det syvende regionale seminar for det europæiske netværk af ombudsmænd blev afholdt i Innsbruck, Østrig, i november 2010. Regionale ombudsmænd og tilsvarende organer fra Østrig, Belgien, Tyskland, Italien, Spanien, Schweiz og Det Forenede Kongerige var repræsenteret på seminaret.

Kontaktpersoner fungerer som det første kontaktpunkt for andre kontorer i det europæiske netværk af ombudsmænd. De mødtes for syvende gang i Strasbourg den 6.-8. juni 2010. Drøftelserne havde fokus på Lissabontraktatens konsekvenser for ombudsmændenes arbejde, grænseoverskridende sundhedsydelser og patientrettigheder samt det sprog, der anvendes, når udenlandske statsborgere underrettes om begåede færdselsforseelser. Som i forbindelse med det syvende regionale seminar præsenterede Den Europæiske Ombudsmands kontor Network Extranet-projektet, der vil erstatte EUOMB Summit og webstedet i 2011. Endelig blev der for første gang afholdt et fælles møde med SOLVIT for at drøfte spørgsmål af fælles interesse og fremme samarbejdet. På dette fælles møde blev der lanceret et projekt med henblik på at kortlægge kompetencerne blandt de nationale ombudsmænd i netværket. Formålet med dette projekt er at samle klare og omfattende oplysninger om, hvilke former for klager de nationale ombudsmænd kan behandle og ikke kan behandle. Resultaterne skulle være særdeles nyttige for enhver, der skal give klager hurtig og præcis rådgivning om, hvem der er kompetent til at hjælpe dem.



Ombudsmandens samarbejde med kolleger var i årets løb ikke kun begrænset til aktiviteterne i det europæiske netværk af ombudsmænd. Blandt de begivenheder, som P. Nikiforos Diamandouros deltog i i 2010, hørte den europæiske konference i Det Internationale Ombudsmandsinstitut i Barcelona i oktober. Emnet for denne konference var »*Europe as an open society*« (Europa som et åbent samfund), med drøftelser med fokus på indvandreres rettigheder.



Foruden ovennævnte seminarer benyttede Den Europæiske Ombudsmand sine besøg i EU-medlemsstaterne i 2010 til at mødes med sine ombudsmandskolleger. P. Nikiforos Diamandouros gjorde dette, da han rejste til Danmark (januar), Det Forenede Kongerige (marts), Belgien (november) og Grækenland (november). Ombudsmanden besøgte sin kollega i Serbien i juni med henblik på den formelle præsentation af den serbiske kodeks for god forvaltningsskik for det serbiske parlament. Den serbiske kodeks bygger i vidt omfang på den europæiske kodeks. Han modtog en delegation fra den serbiske ombudsmands kontor i oktober. Endelig var Ombudsmanden repræsenteret på det fjerde møde i sammenslutningen af ombudsmænd i Middelhavsområdet, som blev afholdt i Madrid i juni.

## 2.3 Forbindelser med andre interessenter

Den Europæiske Ombudsmand arbejder for at sikre, at enhver person eller organisation, som kunne have et problem med EU's institutioner, er bekendt med retten til at klage til ham over fejl eller forsømmelser. Han bestræber sig også på mere generelt at skabe øget opmærksomhed om sin indsats for at fremme gennemsigtighed, ansvarlighed og en servicekultur i EU's forvaltning.

Årets højdepunkt på kommunikationssområdet var lanceringen af Den Europæiske Ombudsmands og det europæiske netværk af ombudsmænds nye visuelle identiteter den 27. september (se ovenfor). Denne begivenhed faldt sammen med institutionens 15-års jubilæum og samlede repræsentanter fra EU-institutionerne, ombudsmænd, ngo'er, interessegrupper og journalister. Hovedtaleren var Rainer Wieland, næstformand i Europa-Parlamentet, mens Philippe Apeloig, skaber af de nye visuelle identiteter, præsenterede tankegangen

## Forbindelser med institutioner, ombudsmænd og andre interessenter



Højdepunktet på kommunikationsområdet i 2010 var lanceringen af Den Europæiske Ombudsmands og det europæiske netværk af ombudsmænds nye visuelle identiteter den 27. september. Denne begivenhed faldt sammen med institutionens 15-års jubilæum og samlede over 150 personer. Hovedtaleren var Rainer Wieland, næstformand i Europa-Parlamentet, som ses her sammen med P. Nikiforos Diamandouros. Dette foto viser også Den Europæiske Ombudsmands nye logo.

bag de to nye logoer. De blå og gule farver i Den Europæiske Ombudsmands nye logo symboliserer det europæiske flag, mens den runde form udtrykker enhed og enighed. Inden for denne cirkel er de modsatrettede pile symbolet på udveksling og dialog, der indgår som centrale elementer i Den Europæiske Ombudsmands metode. Udformningen af lagdelte pile skaber et lighedstegn, der symboliserer lighed og retfærdighed.

Ombudsmanden afholdt endvidere en række tematiske arrangementer i 2010 for at skabe opmærksomhed om sit arbejde på bestemte områder. Den 12. marts var han vært ved et arrangement i Bruxelles med titlen »*The European Ombudsman's new mandate – What to expect?*« (Den Europæiske Ombudsmands nye mandat – hvad kan der forventes?). Formålet med dette arrangement var at drøfte Ombudsmandens prioriteter for 2009-2014 med interesserede parter. I forlængelse af en række præsentationer, herunder fra Kommissionens næstformand, Maroš Šefčovič, og Europa-Parlamentets tidligere formand, Pat Cox, deltog borgere, ngo'er, erhvervssammenslutninger, interessegrupper, journalister og regionale kontorer i drøftelserne og fremkom med mange nyttige idéer til støtte for

Ombudsmanden ved gennemførelsen af hans strategi. Den 28. september – den internationale dag for ret til information (*International Right to Know Day*) – tilrettelagde Ombudsmanden sammen med Transparency International et arrangement med titlen »*Transparency at the EU level and in the Member States*« (gennemsigtighed på EU-plan og i medlemsstaterne). Den internationale dag for ret til information blev etableret i 2003 af forkæmpere for adgang til information fra hele verden. Ombudsmanden indkaldte endvidere til en workshop om gennemsigtighed i Bruxelles i april 2010 med det formål at udvikle nyttige idéer og strategier for, hvordan han kan fremme princippet om gennemsigtighed i EU-forvaltningen. Blandt deltagerne var pensionerede højtstående embedsmænd fra de væsentligste EU-institutioner og medlemmer af det akademiske samfund. På workshoppen var der en livlig udveksling af synspunkter om, hvordan Ombudsmanden kan bidrage til at virkeliggøre princippet om gennemsigtighed, og der fremkom mange stimulerende og innovative idéer for de kommende år. Endelig den 10. juni afholdt Ombudsmanden et seminar om EU's finansielle bestemmelser. P. Nikiforos Diamandouros' forslag



Ombudsmanden afholdt en række tematiske arrangementer i 2010 for at skabe opmærksomhed om sit arbejde på bestemte områder. Disse omfattede arrangementer om Ombudsmandens nye mandat, finansforordningen og gennemsigtighed. Omkring 100 personer deltog i dette sidstnævnte arrangement i forbindelse med den internationale dag for ret til information. Diana Wallis, MEP, næstformand i Europa-Parlamentet, ledede arrangementet, som var tilrettelagt sammen med Transparency International.



til reformen af EU's finansforordning omfattede følgende områder: nedsættelse af de administrative byrder, forsinkede betalinger, underleverandørers og ansattes rettigheder, afkald på tilbagebetaling af beløb, der er uberettiget udbetalt, kulancebetalinger i ekstraordinære tilfælde af fejl eller forsømmelser og tilvejebringelse af oplysninger om klagemuligheder.

Ombudsmanden var for første gang inviteret til at deltage i det årlige møde i *Independent Accountability Mechanisms (IAMs)*, som fandt sted i Tokyo i juni. Repræsentanter for IAMs fra forskellige internationale finansielle institutioner var til stede, heriblandt Den Europæiske Investeringsbank (EIB). De emner, der blev drøftet, var bl.a. opsøgende aktiviteter og konfliktløsning på miljøområdet. Ligeledes på området ansvarlighed og finansielle institutioner repræsenterede Ombudsmandens generalsekretær, Ian Harden, kontoret på et møde i Budapest, Ungarn, der var arrangeret af ngo'en, CEE Bankwatch. Formålet med denne konference var at samle internationale finansielle institutioners og EU's ansvarlighedsmekanismer og repræsentanter for civilsamfundsorganisationer.

I alt i 2010 præsenterede Ombudsmanden sit arbejde ved omkring 40 arrangementer for retsvæsenets aktører, erhvervssammenslutninger, tænketanke, ngo'er, repræsentanter fra regionale og lokale forvaltninger, lobbyister og interessegrupper, akademikere, højtstående politiske repræsentanter og embedsmænd. Disse konferencer, seminarer og møder blev afholdt i Bruxelles, Strasbourg og medlemsstaterne. Af særlig interesse i 2010 var et besøg i Det Forenede Kongerige for at holde en række foredrag om Ombudsmandens rolle efter Lissabon. P. Nikiforos Diamandouros talte ved Manchester Universitet, Hull Universitet og University College London. Han deltog også i et arrangement tilrettelagt af Europa-Parlamentets informationskontor i Edinburgh om det europæiske borgerinitiativ og et arrangement tilrettelagt af Europa-Kommissionens repræsentation i London.

I løbet af 2010 gav personalet over 60 præsentationer for ca. 1 800 borgere fra hele EU. De fleste besøgende kom fra Tyskland, efterfulgt af Belgien og Nederlandene. Selv om manglende ressourcer begrænser antallet af præsentationer, der kan afholdes hvert år,

## Forbindelser med institutioner, ombudsmænd og andre interessenter

forsøger Ombudsmanden så vidt muligt at takke ja til invitationer og henvendelser fra interessenter.

Ombudsmandens primære medieaktiviteter i 2010 omfattede pressekonferencen i forbindelse med

elektroniske klageformular for at skabe større sikkerhed, og link til sociale netværk blev indføjet på de fleste webstedssider. Fra 1. januar til 31. december 2010 modtog Ombudsmandens websted over 305 000 unikke besøgende, som tilsammen

Fra 1. januar til 31. december 2010 modtog Ombudsmandens websted over 305 000 unikke besøgende, som tilsammen klikkede ind på over 6,5 millioner sider.

årsberetningen i Bruxelles i april og et møde med journalister i juni for at drøfte hans strategi for det nye mandat. P. Nikiforos Diamandouros gav endvidere omkring 40 interview til journalister fra den trykte presse, radio og tv og de elektroniske medier. I løbet af året blev der udsendt 24 pressemeddelelser, der omfattede emner som Ombudsmandens strategi for det nye mandat, spørgsmål vedrørende gennemsigtighed i Europa-Parlamentet, Det Europæiske Kontor for Bekæmpelse af Svig (OLAF), Det Europæiske Lægemeddelagentur, det europæiske borgerinitiativ, tvister om betaling vedrørende Kommissionen og Kommissionens undladelse af loyalt at samarbejde med Ombudsmanden. Over 1 400 artikler om Den Europæiske Ombudsmands arbejde blev offentliggjort i trykte medier og internetmedier.

klikkede ind på over 6,5 millioner sider. Det største antal besøgende kom fra Luxembourg, efterfulgt af Frankrig, Polen, Spanien og Italien. Af særlig interesse på Ombudsmandens websted er den interaktive vejledning, der skal bidrage til at hjælpe enkeltpersoner med at identificere det mest relevante organ at stille klager til. I 2010 søgte og modtog mere end 19 000 personer råd og vejledning fra Ombudsmanden gennem den interaktive vejledning.

Efter at være blevet indstillet af den afdøde polske kommissær for beskyttelse af borgerlige rettigheder, Janusz Kochanowski, fik P. Nikiforos Diamandouros den 12. marts overrakt officerskorset af Republikken Polens fortjenstorden af Polens faste repræsentant ved Den Europæiske

Officerskorset af Republikken Polens fortjenstorden blev tildelt P. Nikiforos Diamandouros for hans indsats for at fremme menneskerettigheder i og uden for EU.

Ombudsmandens nye websted, der lanceredes den 5. januar 2009, blev nydesignet i september 2010 for at afspejle institutionens nye visuelle identitet. Webstedet blev i årets løb regelmæssigt opdateret med afgørelser, sammendrag af sager, pressemeddelelser, detaljerede oplysninger om kommende arrangementer, audiovisuelt indhold, publikationer og andre dokumenter. SSL-kryptering blev integreret i den

Union, Jan Tombinski, der var vært for ceremonien i Bruxelles. Officerskorset af Republikken Polens fortjenstorden blev tildelt P. Nikiforos Diamandouros for hans indsats for at fremme menneskerettigheder i og uden for EU. Korset tildeles af præsidenten for Republikken Polen til ikke-polakker eller til polakker, der bor uden for Polen, for deres enestående bidrag til samarbejdet mellem Polen og andre lande og nationer.

# 3

## Ressourcer

Dette kapitel indeholder en oversigt over de ressourcer, som ombudsmandsinstitutionen fik stillet til rådighed i 2010. Det skitserer kontorets opbygning og beskriver bestræbelserne på at sikre en smidig informationsstrøm blandt medarbejderne og styrke deres faglige udviklingsmuligheder. Anden del af kapitlet behandler Ombudsmandens budget.

## Ressourcer

### 3.1 Personale

For at sikre, at institutionen kan udføre sine opgaver med at behandle klager over fejl eller forsømmelser korrekt på de 23 traktatsprog og øge kendskabet til Ombudsmandens arbejde, har institutionen støtte af et velkvalificeret, flersproget personale. Regelmæssige personalemøder i kombination med et årligt refleksionsmøde bidrager til at informere alle medarbejdere om, hvad der sker på kontoret, og tilskynder dem til at overveje, hvordan deres arbejde bidrager til at virkeliggøre institutionens målsætninger.

### Refleksionsmøde og personalemøder

Den Europæiske Ombudsmands refleksionsmøder er en integrerende del af Ombudsmandens strategiske planlægning, navnlig fordi de skaber et godt udgangspunkt for den politiske beslutningstagning. De indgår i de arrangementer, der afholdes hvert år for at give medarbejdere og praktikanter mulighed for at overveje og drøfter valgte emner, som er af direkte betydning for institutionens arbejde og aktiviteter. Formålet er at udvikle og øge forståelsen for institutionens værdier og opgaver samt bidrage til en effektiv udmøntning heraf.

Refleksionsmødet i 2010 fandt sted den 24.-26. februar og havde som hovedtema »The European Ombudsman's vision for the next five years« (Den Europæiske Ombudsmands vision for de næste fem år).

Refleksionsmødet i 2010 fandt sted den 24.-26. februar og havde som hovedtema »The European Ombudsman's vision for the next five years« (Den Europæiske Ombudsmands vision for de næste fem år). Målet var, at drøftelserne



For at sikre en smidig informationsstrøm blandt medarbejderne og styrke deres faglige udviklingsmuligheder indkalder Ombudsmanden regelmæssigt til personalemøder. Ombudsmandens personale mødtes i Strasbourg i juli og december for at høre om de seneste administrative, juridiske og politiske udviklingstendenser, der berører institutionen. Forud for sidstnævnte møde i 2010 fik medarbejderne en præsentation af Kommissionens handlingsplan for tjenester for bistand vedrørende det indre marked.



på refleksionsmødet skulle bidrage til fastlæggelsen af Den Europæiske Ombudsmands strategi for det nye mandat.

For at sikre en smidig informationsstrøm blandt medarbejderne og styrke deres faglige udviklingsmuligheder indkaldes der også regelmæssigt til personalemøder.

For at holde personalet informeret om udviklingen i andre EU-institutioner inviterer Ombudsmanden også udefrakommende talere til at holde indlæg om relevante emner. Den 20. april opdaterede Jens Nymand-Christensen, direktør med ansvar for bedre regulering og institutionelle anliggender i Kommissionens Generalsekretariat, Ombudsmandens juridiske tjeneste om udviklingen i forbindelse med »EU Pilot«, et projekt, der har til formål at sikre, at EU-lovgivningen gennemføres effektivt af medlemsstaterne, og at klager løses hurtigt. Den 9. december overværede Ombudsmandens medarbejdere en præsentation af Kommissionens handlingsplan for tjenester for bistand vedrørende det indre marked fremført af direktøren for direktoratet for politikken for det indre marked i Generaldirektoratet for det Indre Marked og Tjenesteydelser, Emer Daly, og projektlederen for SMAS-taskforcen, Cristina Giménez-Estol. Endelig i 2010 blev der for at styrke medarbejdernes faglige udviklingsmuligheder yderligere tilrettelagt kurser i Strasbourg om Lissabontraktaten, »*clear-speaking*« og mindmapping.

## Ombudsmanden og hans personale

Antallet af stillinger i Ombudsmandens stillingsfortegnelse udgjorde 63 stillinger i 2010. Ombudsmandens kontor havde følgende opbygning ved udgangen af 2010:

### Europæisk Ombudsmand: P. Nikiforos Diamandouros

#### Ombudsmandens Kabinet

Kabinetschef:  
Zina Assimakopoulou

#### Generalsekretariat

Generalsekretær:  
Ian Harden

#### Den juridiske tjeneste

Leder af den juridiske tjeneste:  
João Sant'Anna

#### Juridisk enhed A

Leder af den juridiske enhed:  
Gerhard Grill

#### Juridisk enhed B

Leder af den juridiske enhed:  
Peter Bonnor

#### Juridisk enhed C

Leder af den juridiske enhed:  
Marta Hirsch-Ziemińska

#### Juridisk enhed D

Leder af den juridiske enhed:  
Fergal Ó Regan

## Ressourcer

### Registersektionen

Leder af registersektionen:  
Peter Bonnor

### Den administrative og finansielle afdeling

Leder af den administrative og finansielle afdeling (midlertidig):  
João Sant'Anna

### Administrations- og personaleenheden

Leder af administrations- og personaleenheden:  
Alessandro Del Bon

### Budget- og finansenheden

Leder af budget- og finansenheden:  
Loïc Julien

### Kommunikationsenheden

Leder af kommunikationsenheden:  
Ben Hagard

### Enheden for medier, erhverv og civilsamfund

Leder af enheden for medier, erhverv og civilsamfund:  
Rosita Agnew

Den Europæiske Ombudsmands databaseskyttelsesansvarlige er Loïc Julien.

En fuldstændig og løbende opdateret liste over medarbejdere, herunder detaljerede oplysninger om Ombudsmandens kontors opbygning og hver sektionens opgaver, findes på Ombudsmandens websted (<http://www.ombudsman.europa.eu>) på 23 sprog. En papirkopi af listen fås ved henvendelse til Ombudsmandens kontor.

## 3.2 Budget

### Budgettet i 2010

Siden den 1. januar 2000 har Ombudsmandens budget været en uafhængig sektion (i øjeblikket sektion VIII)<sup>1</sup> i Den Europæiske Unions budget. Det er opdelt i tre afsnit. Afsnit 1 omfatter lønninger, godtgørelser og andre udgifter til personale. Afsnit 2 dækker bygninger, inventar, udstyr og forskellige driftsudgifter. Afsnit 3 indeholder udgifter i forbindelse med institutionens udførelse af generelle opgaver.

Budgetbevillingerne beløb sig til 9 332 275 EUR i 2010.

### Interinstitutionelt samarbejde

For at sikre den bedst mulige ressourceudnyttelse samt for at undgå unødvendig overlappning af personale samarbejder Ombudsmanden, hvor det er muligt, med andre EU-institutioner. Disse tjenester betales selvfølgelig af Den Europæiske Ombudsmand, men samarbejdet har givet betydelige effektivitetsbesparelser for EU-budgettet. Ombudsmanden samarbejder navnlig med:

- Europa-Parlamentet med hensyn til intern revision og regnskab samt tekniske tjenester, herunder bygninger, informationsteknologi, kommunikation, lægetjenester, uddannelse, oversættelse og tolkning;
- Kontoret for Den Europæiske Unions Publikationer vedrørende forskellige aspekter af publikationer;
- Oversættelsescentret for Den Europæiske Unions Organer, som leverer mange af de oversættelser, som Ombudsmanden bruger i sit arbejde for borgerne.

<sup>1</sup> Rådets forordning (EF, EKSF, Euratom) nr. 2673/1999 af 13. december 1999 om ændring af finansforordningen af 21. december 1977 vedrørende De Europæiske Fællesskabers almindelige budget, EFT L 326 af 18.12.1999, s. 1.



## Budgetkontrol

Med henblik på at sikre en effektiv forvaltning af de ressourcer, Ombudsmanden får stillet til rådighed, udfører Ombudsmandens interne revisor, Robert Galvin, regelmæssige kontroller af institutionens interne kontrolsystemer og de økonomiske opgaver, kontoret udfører.

Lige som andre EU-institutioner revideres ombudsmandsinstitutionen af Den Europæiske Revisionsret.



## Hvordan kontakter man Den Europæiske Ombudsmand

**Pr. post**  
Europæisk Ombudsmand  
1 avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403  
F - 67001 Strasbourg Cedex

**Pr. telefon**  
+33 (0)3 88 17 23 13

**Pr. fax**  
+33 (0)3 88 17 90 62

**Pr. e-mail**  
[eo@ombudsman.europa.eu](mailto:eo@ombudsman.europa.eu)

**Websted**  
<http://www.ombudsman.europa.eu>



En storskriftversion af denne publikation fås ved henvendelse til Den Europæiske Ombudsmands kontor.  
Vi vil også bestrebe os på at stille en lydversion til rådighed efter anmodning.

Denne *Årsberetning* er offentliggjort på internettet på:  
<http://www.ombudsman.europa.eu>

© Den Europæiske Union, 2011  
Den Europæiske Union har copyright © til alle billeder, medmindre andet er anført.  
Gengivelse til undervisningsbrug eller anden ikke-kommerciel brug er tilladt, såfremt kilden angives.  
Design og layout: Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Danmark, og EntenEller A/S, Valby, Danmark.  
Sat med FrutigerNext og Palatino.  
*Printed in Luxembourg*  
ISBN 978-92-9212-254-6 . ISSN 1680-3787 . doi:10.2869/30763 . QK-AA-11-001-DA-C



Publikationskontoret



**Blandede kilder**  
Produktgruppe fra  
velforvaltede skove og andre  
kontrollerede kilder

Cert no. EUR-COC-051203  
www.fsc.org  
© 1996 Forest Stewardship Council