

Европейски омбудсман

El Defensor del Pueblo Europeo

Evropský veřejný ochránce práv

 Den Europæiske Ombudsmand

Der Europäische Bürgerbeauftragte

Euroopa ombudsman

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής

The European Ombudsman

Le Médiateur européen

An tOmbudsman Eorpach

Il Mediatore europeo

Eiropas ombuds

Europos ombudsmenas

Az Európai Ombudsman

L-Ombudsman Ewropew

De Europese Ombudsman

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich

O Provedor de Justiça Europeu

Ombudsmanul European

Európský ombudsman

Evropski varuh človekovih pravic

Euroopan oikeusasiamies

Europeiska ombudsmannen

■ Årsberetning

Den Europæiske Ombudsmand

2008

■ Årsberetning

**Den Europæiske
Ombudsmand**

© De Europæiske Fællesskaber, 2009

Gengivelse til undervisnings- eller anden ikke-kommerciel brug er tilladt, såfremt kilden angives.

ISBN 978-92-9212-177-8

ISSN 1680-3787

Denne beretning er offentliggjort på Internettet på: <http://www.ombudsman.europa.eu>

Set i Cambria, Calibri og Etelka — Pierre Roesch typographisme, Strasbourg

Alle fotografier © De Europæiske Fællesskaber, medmindre andet er angivet.

Printed in Luxembourg

Trykt på CyclusPrint finpapir fremstillet udelukkende af genbrugsfibre.

DEN EUROPÆISKE OMBUDSMAND



P. NIKIFOROS DIAMANDOUROS

Prof. Dr. Hans-Gert PÖTTERING MEP
Formand
Europa-Parlamentet
Rue Wiertz
1047 Bruxelles
BELGIEN

Strasbourg, den 21. april 2009

Hr. Formand

I overensstemmelse med artikel 195, stk. 1, i traktaten om oprettelse af Det Europæiske Fællesskab og artikel 3, stk. 8, i Europa-Parlamentets afgørelse vedrørende ombudsmandens statut og de almindelige betingelser for udøvelsen af hans hverv forelægger jeg hermed min beretning for 2008.

Med venlig hilsen



P. Nikiforos DIAMANDOUROS

Ændringer i Ombudsmandens årsberetning

ÅRSBERETNINGEN er Den Europæiske Ombudsmands vigtigste publikation. For at sikre, at årsberetningen er i overensstemmelse med dens mange læseseres behov, gør Ombudsmanden sig hvert år overvejelser om, hvordan den kan forbedres. Til de seneste væsentlige fornyelser hører bl.a. indførelsen af et Sammendrag, Sammendrag af sager, samt en tematisk analyse af undersøgelser. Alle disse ændringer er foretaget med tanke på slutbrugeren. Resultatet er også en kortere årsberetning, som har gjort det muligt for Ombudsmanden at udnytte ressourcerne bedst muligt og at bidrage til en bæredygtig udvikling gennem overholdelse af de strengeste miljøstandarder.

I år er året, hvor Ombudsmandens rapport har undergået den mest ambitiøse reform nogensinde. Den er udformet med tanke på lanceringen af Ombudsmandens nye websted i januar 2009.

Den nye årsberetning er en mere anvendelig, tilgængelig og miljøvenlig publikation i moderne look.

De oplysninger, der findes på webstedet og i denne årsberetning supplerer nu i fuldt omfang hinanden. Der er ligeledes udarbejdet en seks siders *Oversigt 2008*, der erstatter det tidligere *Sammendrag og statistikker*, som tidligere blev offentliggjort separat. Fra april 2009 findes dette *Sammendrag 2008* på 23 sprog, på: <http://www.ombudsman.europa.eu/activities/annualreports.faces>

Den nye årsberetning er en mere anvendelig, tilgængelig og miljøvenlig publikation i moderne look. I det følgende gør vi rede for de vigtigste ændringer i beretningen og henviser til links til de afsnit på vores websted, hvor du kan læse det, der tidligere er blevet trykt i beretningen.

■ Opbygning

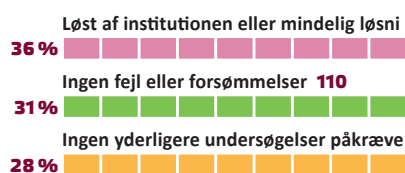
Den nye årsberetning er opbygget på en måde, der fører læseren logisk fra en redegørelse for Ombudsmandens mandat og procedurer (kapitel 2), til konkrete sager, der har været behandlet i 2008 (kapitel 3), opsøgende aktiviteter (kapitel 4) og udviklingen internt i institutionen på personale- og budgetområdet (kapitel 5). Beretningen indledes som tidligere med en indledning ved Ombudsmanden, fulgt af et Sammendrag (kapitel 1).

■ Indhold

Beretningens indhold er blevet gennemgået med henblik på at sikre reel merværdi for læseren. Især indeholder kapitel 3 en komplet, illustrativ og omfattende gennemgang af Ombudsmandens kerneforretning, nemlig behandling af klager, i 2008. Sammendrag af sager på alle EU's 23 officielle sprog lægges nu løbende ud på: <http://www.ombudsman.europa.eu/cases/summaries.faces>, og er nu i beretningen blevet erstattet af kortere eksempler, der skal være med til at belyse Ombudsmandens konklusioner. Grafer og tabeller er placeret forskellige steder i kapitlet i stedet for i et separat statistisk bilag i slutningen af beretningen. Kapitel 3 indeholder også en udvidet tematisk analyse med en indgående syntese af Ombudsmandens sager og af resultatet af hans undersøgelser af fejl eller forsømmelser. Endelig er den fuldstændige liste over medarbejdernes navne og kontaktoplysninger blevet erstattet i beretningen af en oversigt i kapitel 5 over de forskellige afdelinger og enheder. En løbende opdateret liste over medarbejdere findes på Ombudsmandens websted på: <http://www.ombudsman.europa.eu/atyourservice/team.faces>

■ Statistik

I forbindelse med gennemgangen af forrige årsberetning opfordrede Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender os til at forbedre præsentationen af vore statistiske data. I kølvandet heraf kiggede



vi grundigt på, hvilke statistikker vi producerer, og hvordan vi producerer dem. Resultatet er, at denne årsberetning indeholder klarere statistikker (f.eks. om ændringer over tid i antallet af klager). Vi har også føjet nye oplysninger til (f.eks. om undersøgelser). Endelig så vi nærmere på metoderne til beregning af statistikkerne og forbedrede dem, hvor det var nødvendigt.

■ Opbygning

Årsberetningen er i sin opbygning lavet helt om for at gøre den så brugervenlig og tilgængelig som muligt. Årsberetningens nye look viser sig også i form af korte uddrag fra teksten, som sætter spot på de centrale punkter, der præsenteres, og som skal tiltrække sig læserens opmærksomhed. Graferne og tabellerne i beretningen er blevet udformet, så de bliver så letforståelige som muligt.

undersøgelser, herunder den stigende brug af uformelle procedurer, de på klager.

2.1 Retten til at klage til Den Europæiske Ombudsmand

Retten til at klage til Den Europæiske Ombudsmand er en borgerrettet Union (EF-traktatens artikel 23) og indgår i Den Europæiske Unions charte heder¹ (artikel 43). Ombudsmanden bliver på mulige tilfælde af fejl eller forsømmelse ingen af disse klager udgør det vigtigste dens reaktive rolle. Ombudsmanden har også mulighed for at indlede un

■ Tryk

Årsberetningen er trykt på CyclusPrint finpapir fremstillet udelukkende af genbrugsfibre. Derved er forbruget af energi og vand blevet reduceret. CyclusPrint lever op til de strengeste miljøstandarder. Det er blevet tildelt EU's blomstermiljømærke, og er EMAS- og ISO 14001-certificeret for miljøstyring.

Indholdsfortegnelse

Indledning **9**

1 Sammendrag **13**

2 Ombudsmandens mandat og procedurer **23**

2.1 Retten til at klage til Den Europæiske Ombudsmand **25**

2.2 Retsgrundlaget for Ombudsmandens arbejde **25**

2.3 Ombudsmandens mandat **27**

2.4 Klagers antagelse til behandling og grundlag for undersøgelser **31**

2.5 Ombudsmandens procedurer **32**

3 Klager og undersøgelser **37**

3.1 Oversigt over undersøgte klager **39**

3.2 Analyse af indledte undersøgelser **44**

3.3 Resultaterne af Ombudsmandens undersøgelser **46**

3.4 Nøglesager som eksempel på bedste praksis **53**

3.5 Tematisk analyse af afsluttede undersøgelser **54**

3.6 Oversendte sager og rådgivning **69**

4 Forbindelser med institutioner, ombudsmænd og andre interessenter **73**

4.1 Forbindelser med EU's institutioner og organer **75**

4.2 Forbindelser til ombudsmænd og tilsvarende organer **78**

4.3 Forbindelser med andre interessenter **81**

5 Ressourcer **87**

5.1 Personale **89**

5.2 Budget **94**

Hvordan kontakter man Den Europæiske Ombudsmand **97**

Indledning



DET ER mig en stor fornøjelse at præsentere Den Europæiske Ombudsmands årsberetning i sit nye look. Som forklaret på de indledende sider har vi gjort os stor umage med at forbedre beretningens brugervenlighed, således at du let kan danne dig et klart og omfattende overblik over Ombudsmandens arbejde i 2008. Jeg ser frem til at modtage eventuelle reaktioner på de foretagne ændringer.

Som altid fremlægger årsberetningen Ombudsmandens arbejde for det forgangne år for borgere, virksomheder og organisationer. Den ser nærmere på nogle af de vigtigste udviklinger med hensyn til behandlede sager og de resultater, som klagerne har opnået, og opridser de væsentligste politiske problemstillinger af relevans for institutionen i det forgangne år.



Hvordan bringer vi EU tættere på borgerne?

Jeg siger ofte, at den måde, hvorpå en institution reagerer på klager, er en nøgleindikator for, hvor tæt på borgerne den er. Jeg er glad for at kunne sige, at EU's institutioner og organer igen i 2008 for de flestes vedkommende har vist, at de er stærkt optaget af finde løsninger på de forhold, som Ombudsmanden bringer til deres kendskab. I 129 af de sager, der blev afsluttet i 2008 (36 % af det samlede antal), accepterede den berørte institution en mindelig løsning eller løste sagen. I yderligere 101 sager blev forholdet afklaret, således at yderligere undersøgelser var overflødige, mens Ombudsmanden i 110 sager ikke fandt tilfælde af fejl eller forsømmelser.

Otte sager, der blev afsluttet i 2008, er eksempler på bedste praksis for, hvordan institutionerne reagerede på de forhold, som Ombudsmanden pegede på. De har således gjort sig fortjent til at blive taget med i de nøglesager, som denne beretning stiller skarpt på, for at de kan tjene som eksempler for alle EU-institutioner og -organer på god forvaltningsskik. Tre af nøglesagerne vedrørte Europa-Kommissionen, mens Rådet, Europa-Domstolen, De Europæiske Fællesskabers Personaleudvælgelseskontor (EPSO), Det Europæiske Kontor for Bekæmpelse af Svig (OLAF), og, for tredje år i træk, Det Europæiske Luftfartssikkerhedsagentur, var repræsenteret med hver én sag.

Imidlertid var det ikke alle reaktioner på Ombudsmandens undersøgelser, der var lige så eksemplariske. Kommissionen nægtede at ændre synspunkt i en sag om forskelsbehandling på grund af alder. Denne afvisning gav mig anledning til at fremlægge en særlig beretning for Parlamentet, den eneste i 2008. Selv om antallet af undersøgelser, hvor jeg måtte fremsætte kritiske bemærkninger til EU-institutionerne faldt til 44 (fra 55 i 2007), er det stadig for mange. For at bistå institutionerne og organerne med at forbedre deres resultater offentliggjorde jeg i 2008 to undersøgelser på mit websted af de berørte institutioners opfølgning på de kritiske og yderligere bemærkninger, der blev fremsat i 2006 og 2007. Disse undersøgelser identificerer ligeledes nøglesager, der igen bør tjene som eksempel på god forvaltningsskik. Jeg vil offentliggøre en lignende beretning i 2009.

Jeg siger ofte, at den måde, hvorpå en institution reagerer på klager, er en nøgleindikator for, hvor tæt på borgerne den er.

alder. Denne afvisning gav mig anledning til at fremlægge en særlig beretning for Parlamentet, den eneste i 2008. Selv om antallet af undersøgelser, hvor jeg måtte fremsætte kritiske

bemærkninger til EU-institutionerne faldt til 44 (fra 55 i 2007), er det stadig for mange. For at bistå institutionerne og organerne med at forbedre deres resultater offentliggjorde jeg i 2008 to undersøgelser på mit websted af de berørte institutioners opfølgning på de kritiske og yderligere bemærkninger, der blev fremsat i 2006 og 2007. Disse undersøgelser identificerer ligeledes nøglesager, der igen bør tjene som eksempel på god forvaltningsskik. Jeg vil offentliggøre en lignende beretning i 2009.

Rollen som »gennemsigtighedens vogter«

Der blev afsluttet et rekordstort antal undersøgelser (355) i 2008, de fleste på under ét år. For 2009 er det vores målsætning at forbedre vores resultater ved at bruge endnu kortere tid på at afslutte sager. Langt den hyppigst forekommende påstand, der blev undersøgt i de sager, der blev indledt i 2008, drejede sig om manglende gennemsigtighed (36 % af undersøgelseerne). Uanset om der var tale om kontraktsager, anmodninger om aktindsigt i dokumenter, overtrædelsesklager eller udvæl-

gelsesprocedurer, var det afslaget på at give oplysninger, der var det tilbagevendende tema. I hver enkelt af disse sager opfordrede jeg EU-institutionerne og -organerne til at sikre den størst mulige åbenhed omkring deres aktiviteter. Nogle sager vedrørte databeskyttelse, som nødvendigvis kræver en balancegang mellem hensynet til privatlivets fred og hensynet til gennemsigtighed. I flere sager tog jeg kontakt til den europæiske tilsynsførende for databeskyttelse, som gav meget nyttige råd.

Af særlig betydning i 2008, for så vidt angår gennemsigtighed, var Kommissionens forslag om at reformere EU's regler om offentlighedens aktindsigt i dokumenter. Jeg gav udtryk for min bekymring over visse aspekter af dette ellers gode forslag og tilskyndede Parlamentet til at gøre brug af sin rolle som medlovgiver til at sikre det bedste resultat for borgerne. Som led i mit bidrag til denne debat gennemførte jeg en sammenlignende undersøgelse blandt mine kolleger i Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd af bedste praksis i medlemsstaterne vedrørende offentlighedens adgang til information i databaser. Med udgangspunkt i resultaterne af denne undersøgelse fremsatte jeg konkrete forslag til reformen af EU's regler om aktindsigt i dokumenter. Jeg vil følge denne debat nøje i 2009.

Fremme af en servicekultur

Ombudsmanden registrerede i alt 3 406 klager i 2008. Som altid bestræbte vi os på at sikre, at alle dem, der måtte ønske at klage, har kendskab til Ombudsmandens tjenester. F.eks. iværksatte

Som altid bestræbte vi os på at sikre, at alle dem, der måtte ønske at klage, har kendskab til Ombudsmandens tjenester.

vi, for så vidt angår virksomheder, NGO'er og andre organisationer, som kun i relativt lille omfang hidtil har gjort brug af Ombudsmandens tjenester, en undersøgelse på eget initiativ af rettidigheden af betalinger fra Kommissionen med det formål at sætte fokus på, hvad vi kan gøre for dem helt konkret.

I næsten 80 % af sagerne var vi i stand til at hjælpe klagerne ved enten at indlede en undersøgelse, oversende sagen til et kompetent organ eller rådgive om, hvor de skulle henvende sig. Ofte er rådet at kontakte et medlem af Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd. Regionale ombudsmænd i netværket mødtes i Berlin i november for at drøfte, hvordan vi sammen kan forbedre den service, vi tilbyder borgerne. Jeg tog også kontakt til medlemmer og tjenestemænd ved EU's institutioner og organer for at tilskynde dem til at udvikle en servicekultur over for borgerne. Blandt højdepunkterne i den forbindelse var undertegnelsen af et aftalememorandum med formanden for Den Europæiske Investeringsbank, samt aftalen med EU's agenturer om at indføre Den Europæiske Kodeks for God Forvaltningsskik i deres forbindelser med borgerne.

En sidste vigtig udvikling i 2008 vedrørte revisionen af Ombudsmandens statut. De gennemførte ændringer sikrer, at borgerne kan have fuld tillid til, at Ombudsmanden er i stand til at gennemføre en grundig undersøgelse af deres klager uden begrænsninger. Jeg glæder mig til at kunne fortsætte mit arbejde for borgerne på grundlag af et endnu stærkere mandat i 2009.

Strasbourg, den 16. februar 2009



P. Nikiforos DIAMANDOUROS



Sammendrag

DEN EUROPÆISKE Ombudsmands 14. årsberetning til Europa-Parlamentet beskriver Ombudsmandens aktiviteter i 2008. Det er den sjette årsberetning, som skal fremlægges af P. Nikiforos DIAMANDOUROS, der begyndte som Europæisk Ombudsmand den 1. april 2003.

■ Beretningens opbygning

Beretningen består af fem kapitler. Den indledes med en personlig introduktion af Ombudsmanden og efterfølges af dette sammendrag, som udgør kapitel 1.

I kapitel 2 gøres der rede for Ombudsmandens mandat og beskrives procedurer til behandling af klager og gennemførelse af undersøgelser. Det omfatter alle vigtige udviklinger, der fandt sted i det forløbne år.

Kapitel 3 giver et overblik over de klager, der blev behandlet i løbet af året, herunder en omfattende analyse af de gennemførte undersøgelser. Der er et afsnit om nøglesager identificeret af Ombudsmanden, samt en tematisk analyse af Ombudsmandens vigtigste afgørelser vedrørende retlige eller faktiske forhold i 2008. Kapitlet slutter med en gennemgang af sager, der falder uden for Ombudsmandens mandat og ser nærmere på, hvordan Ombudsmanden fulgte op på disse klager.

Kapitel 4 vedrører Ombudsmandens opsøgende aktiviteter, herunder forbindelser til andre institutioner og organer i EU, forbindelser til de nationale, regionale og lokale ombudsmænd i Europa, og giver et overblik over Ombudsmandens kommunikationsaktiviteter.

I kapitel 5 gøres der nærmere rede for Ombudsmandens personale og budget.

■ Den Europæiske Ombudsmands opgaver

Den Europæiske Ombudsmands embede blev oprettet i henhold til Maastricht-traktaten som led i bestemmelserne om EU-borgerskabet. Den Europæiske Ombudsmand behandler klager over fejl

Den Europæiske Ombudsmand behandler klager over fejl eller forsømmelser i EU-institutionernes og -organernes arbejde.

eller forsømmelser i EU-institutionernes og -organernes arbejde, dog med undtagelse af Domstolen og Retten i Første Instans under udøvelsen af deres domstolsfunktioner. Ombudsmanden har med

Europa-Parlamentets samtykke i sin definition af »fejl eller forsømmelser« krævet respekt for grundlæggende rettigheder, retsstatsprincippet og principperne for god forvaltningsskik.

Ud over at behandle klager fra enkeltpersoner, virksomheder og foreninger arbejder Ombudsmanden proaktivt, iværksætter undersøgelser på eget initiativ og tager kontakt til borgerne for at oplyse dem om deres rettigheder og om, hvordan de udøver dem.

■ Klager og undersøgelser

Oversigt over undersøgte klager

Ombudsmanden registrerede¹ 3 406 klager i 2008 i forhold til 3 211 i 2007. Næsten 60 % af alle klager, der blev registreret af Ombudsmanden i 2008, blev fremsendt elektronisk enten pr. e-mail eller via klageformularen på Ombudsmandens websted.

Der blev i alt behandlet 3 346 klager², i forhold til 3 265 i 2007. Af alle de behandlede klager blev 24 % (802 klager) anset for at lige inden for Den Europæiske Ombudsmands mandat, mens 9 % gav anledning til en undersøgelse. I næsten 80 % af sagerne var Ombudsmanden 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 for at få løst deres problem hurtigt og effektivt.

I 2008 blev der modtaget i alt 4 300 e-mails med anmodninger om oplysninger på Ombudsmandens primære e-mailkonto. Omkring 3 300 var individuelle anmodninger om oplysninger, mens ca. 1 000 vedrørte masseudsendelser. I alt behandlede Ombudsmanden i det pågældende år således 7 700 klager og anmodninger om oplysninger fra borgere.

Analyse af indledte undersøgelser

I alt blev der i 2008 indledt 293 nye undersøgelser på grundlag af klager. Heraf blev 26 % fremsendt af virksomheder og sammenslutninger, mens 74 % blev fremsendt af enkeltpersoner.

Ombudsmanden indledte endvidere tre undersøgelser på eget initiativ. To af disse undersøgelser vedrørte sager, der var blevet indgivet af en uautoriseret person (dvs. en klager, der ikke er statsborger eller bosiddende i EU eller ikke er en juridisk person med hjemsted i en medlemsstat). Den tredje undersøgelse vedrørte brugen af Ombudsmandens bemyndigelse til på eget initiativ at behandle, hvad der syntes at være et systemisk problem vedrørende Europa-Kommissionens tidlige varslingsystem (**OI/3/2008/FOR**).

Lige som tidligere år vedrørte de fleste af de undersøgelser, som Ombudsmanden indledte i 2008, Kommissionen (195 sager eller 66 %). I betragtning af, at Kommissionen er den EU-institution, der træffer flest beslutninger med direkte konsekvenser for borgerne, er det kun naturligt, at den er det vigtigste mål for borgernes klager. Der var 28 undersøgelser (10 %) af Europa-Parlamentets forvaltning, 20 undersøgelser (7 %) af De Europæiske Fællesskabers Personaleudvælgelseskontor (EPSO), 10 undersøgelser (3 %) af Rådet for Den Europæiske Union, og 7 undersøgelser (2 %) af Det europæiske Kontor for Bekæmpelse af Svig (OLAF). Der blev indledt yderligere 37 undersøgelser af 20 andre institutioner og organer i EU.

De vigtigste typer af påståede fejl eller forsømmelser i forbindelse med undersøgelser, der blev indledt i 2008, var manglende åbenhed, herunder afslag på at give oplysninger (107 sager eller 36 %), urimelig behandling eller magtmisbrug (59 sager eller 20 %), utilfredsstillende procedurer (27 sager eller 9 %), uagtsomhed (25 sager eller 8 %), unødigt forsinkelse (24 sager eller 8 %), juridiske fejl (21 sager eller 7 %), forskelsbehandling (14 sager eller 5 %), og manglende opfyldelse af forpligtelser, hvilket vil sige, at Kommissionen ikke har varetaget sin opgave som »traktatens vogter« over for medlemsstaterne (14 sager eller 5 %).

Ombudsmanden afsluttede 355 undersøgelser i 2008 (i forhold til 348 i 2007). Heraf blev 352 undersøgelser indledt på grundlag af klager, og tre var undersøgelser på eget initiativ. De fleste af undersøgelserne blev afsluttet inden for ét år (52 %). Over en tredjedel (36 %) blev afsluttet inden for tre måneder. I gennemsnit blev sager afsluttet inden for 13 måneder.

1. Fra i år gør Den Europæiske Ombudsmands årsberetning 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 blev modtaget i samme periode, men som først blev registreret i det efterfølgende år.

2. 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 »behandles« i et givet år, forskelligt fra antallet af klager, der »registreres« i det samme år.

Resultaterne af Ombudsmandens undersøgelser

Ombudsmanden forsøger så vidt muligt i forbindelse med undersøgelser at opnå et positivt resultat, der tilfredsstillende både klageren og den institution, klagen er rettet mod. Samarbejdet med EU's institutioner og organer er afgørende for, at det lykkes at opnå sådanne resultater, som er med til at styrke forbindelserne mellem institutionerne og borgerne og kan forhindre dyre og tidskrævende retssager. Der blev opnået et positivt resultat relativt let for klageren i 129 sager, der blev afsluttet i 2008 (36 %). Disse sager blev enten afgjort af institutionen, eller der blev aftalt en mindelig løsning (i forhold til 134 sager i 2007, som var dobbelt så mange sager som i 2006).

I 31 % af sagerne (110) blev ikke fundet tilfælde af fejl eller forsømmelser. Dette er ikke nødvendigvis negativt for klageren, som i det mindste får en fyldestgørende forklaring fra institutionen

Ombudsmanden forsøger så vidt muligt i forbindelse med undersøgelser at opnå et positivt resultat, der tilfredsstillende både klageren og den institution, klagen er rettet mod.

eller organet på, hvad de har foretaget sig, samt Ombudsmandens syn på sagen.

Ombudsmanden konkluderede, at der forelå tilfælde af fejl eller forsømmelser i 15 % af sagerne (53), men kunne alligevel opnå et positivt resultat for klageren i otte af disse sager gennem en accept af det forslag til henstilling, som han fremsatte til den pågældende institution. I ét tilfælde, hvor Kommissionen undlod at acceptere et forslag til henstilling vedrørende forskelsbehandling på grund af alder (**185/2005/ELB**), udarbejdede Ombudsmanden en særlig beretning til Europa-Parlamentet. Dette er ombudsmandens sidste udvej og det sidste skridt, han tager i behandlingen af en sag. I 44 sager blev undersøgelsen afsluttet med en kritisk bemærkning til den pågældende institution eller det pågældende organ. Med en kritisk bemærkning bliver klageren bekræftet i, at klagen er berettiget, og institutionen eller organet får oplyst, hvad der er gået galt, således at fejl eller forsømmelser kan undgås fremover.

Tilsvarende har Ombudsmanden med henblik på at forbedre EU-institutionernes resultater i fremtiden gjort stigende brug af yderligere bemærkninger, når han finder en anledning til at forbedre kvaliteten af forvaltningen. Ombudsmanden fremsatte yderligere bemærkninger i i alt 41 sager i 2008.

Det er vigtigt, at institutionerne og organerne følger op på Ombudsmandens kritiske og yderligere bemærkninger og træffer foranstaltninger til at løse udestående problemer. Med dette in mente

Det er vigtigt, at institutionerne og organerne følger op på Ombudsmandens kritiske og yderligere bemærkninger og træffer foranstaltninger til at løse udestående problemer.

offentliggjorde Ombudsmanden på sit websted i 2008 to undersøgelser af den opfølgning, som de involverede institutioner havde foretaget på alle kritiske eller yderligere bemærkninger i 2006 og 2007. Ombudsmanden har til hensigt at informere offentligheden årligt om sine resultater af institutionernes opfølgning på kritiske eller yderligere bemærkninger.

Nøglesager som eksempel på bedste praksis [→→→]

Otte af de sager, der blev afsluttet i 2008, illustrerer bedste praksis. Disse sager fungerer som en model for alle EU-institutioner og -organer, idet de viser, hvordan man mest hensigtsmæssigt kan reagere på de problemstillinger, som Ombudsmanden fremlægger.

Det **Europæiske Fællesskabers Personaleudvælgelseskontor** (EPSO) erklærede sig villig til, efter anmodning, at oplyse ansøgere om de bedømmelseskriterier, der lægges til grund i udvælgelsesprocedurer, og at fremlægge detaljerede oplysninger om de af de enkelte ansøgere opnåede point. Dette fulgte efter en undersøgelse på eget initiativ fra Ombudsmanden, der roste EPSO for dets positive indstilling til spørgsmålet om åbenhed (**01/5/2005/PB**). Det **Europæiske Kontor for Bekæmpelse af Svig** (OLAF) reagerede konstruktivt på en anmodning om aktindsigt i dokumenter. Ved at offentliggøre to versioner af den relevante rapport, den ene med klagerens personoplysninger og den anden uden, levede agenturet op til EU's regler om aktindsigt i dokumenter, samtidig med at det demonstrerede kontorets strategi om nærhed til borgeren (**754/2007/BU**). Ligeledes vedrørende aktindsigt i dokumenter og adgang til oplysninger klagede en østrigsk statsborger til Ombudsmanden over utilstrækkelige oplysninger, som hun havde modtaget fra registret for **EF-Domstolen**. Efter Ombudsmandens henvendelse tilsendte Registret et brev til klageren med mere detaljerede oplysninger og bekræftede over for Ombudsmanden, at det havde inkluderet disse yderligere oplysninger i sit standardbrev med henblik på lignende sager (**2448/2008/WP**).

Ombudsmanden roste **Kommissionen** for dens konstruktive tilgang i to kontraktsager. I en sag vedrørende en betalingstvist med en italiensk virksomhed om et EU-projekt om vandforsyning til fordrevne i Liberia var Kommissionen grundig og konstruktiv gennem hele forløbet, helt frem til at acceptere yderligere relevante betalinger, som dens egne tjenestegrene og klageren havde påpeget. I konsekvens heraf modtog den italienske virksomhed over 100 000 EUR (**3490/2005/(ID)PB**). I en sag vedrørende et østrigsk institut, der havde indgået en forsknings- og udviklingskontrakt inden for kemiteknologi, accepterede Kommissionen at betale 54 000 EUR. Dette var en følge af Ombudsmandens anmodning om, at den skulle genoverveje sit afslag på betaling af et udestående beløb, fordi den ikke havde modtaget omkostningsopgørelserne rettidigt (**3784/2006/FOR**). I sag **2672/2008/VL** benyttede Ombudsmanden en forenklet undersøgelsesprocedure og takkede Kommissionen for dens positive medvirken til at løse en omstridt e-mailudveksling mellem en akademisk forsker og en tjenestemand ved Kommissionen på en hurtig og eksemplarisk måde.

Yderligere eksempler på bedste praksis er bl.a. sag **1162/2007/FOR**, hvor **Rådet** accepterede at foretage en kulancebetaling på 1 000 EUR i erkendelse af den ulejlighed og det psykiske pres, klageren havde været udsat for. Rådet havde i første omgang tilbudt klageren en etårig kontrakt og ændrede dernæst vilkårene, da det gik op for det, at klageren ville fylde 65 i den pågældende periode. Og endelig for tredje år i træk skal Ombudsmanden rose Det **Europæiske Luftfartssikkerhedsagentur** (EASA) for dets reaktion på en klage, som det blev gjort opmærksom på. I sag **893/2006/BU** undskyldte EASA ikke alene for en fejl, den havde begået under en udvælgelsesprocedure, men indvilligede også i at give klageren de oplysninger, han udbad sig, og forpligtede sig til at gøre dette i fremtiden.

Tematisk analyse af afsluttede undersøgelser

Afgørelser om afslutning af sager offentliggøres normalt på Ombudsmandens websted (<http://www.ombudsman.europa.eu>) på engelsk og på klagerens sprog, hvis dette er et andet end engelsk.

Afgørelser om afslutning af sager offentliggøres normalt på Ombudsmandens websted (<http://www.ombudsman.europa.eu>) på engelsk og på klagerens sprog, hvis dette er et andet end engelsk.

Ombudsmanden vedtog i 2008 et nyt format og en ny struktur for sine afgørelser, som gør teksterne kortere, mere letlæselige og således mere tilgængelige, samtidig med at de væsentligste fakta og analyser bevares.

Et udvalg af sager er lagt ud på Ombudsmandens websted i sammendrag på alle 23 officielle EU-sprog. Sammendragene afspejler de mange forskellige emner og fællesskabsinstitutioner og -organer, som de i alt 355 afgørelser om afslutning af sager i 2008 dækker, samt de forskellige årsager til at afslutte sager.

Afsnit 3.5 i denne beretning analyserer de væsentligste konklusioner af retlige og faktiske forhold indeholdt i Ombudsmandens afgørelser i 2008. Det er opdelt efter en tematisk klassificering af klagens genstand, som falder i syv hovedkategorier³:

- Åbenhed, aktindsigt og personoplysninger;
- Europa-Kommissionen som traktatens vogter;
- Tildeling af kontrakter og tilskud;
- Udførelse af kontrakter;
- Forvaltning og personalevedtægt;
- Udvalgte prøver og -procedurer;
- Institutionelle og politiske spørgsmål, og øvrige.

Det første afsnit af den tematiske analyse gennemgår Ombudsmandens afgørelser i 2008 om klager over (i) aktindsigt i dokumenter, (ii) adgang til information (iii) beskyttelse af personoplysninger og registrerede personers ret til indsigt i deres data. Blandt de undersøgte emner var bl.a. forsinkelser med at give aktindsigt i dokumenter og divergerende fortolkninger af undtagelsesbe-

3. På basis af de undersøgelser, der blev indledt i 2008, er fordelingen af sager efter undersøgelsesernes hovedemne følgende: åbenhed (26%), institutionelle og politiske anliggender (17%), Kommissionen som traktatens vogter (17%), udvalgte prøver og -procedurer (14%), forvaltning og personalevedtægt (10%), udførelse af kontrakter (8%), tildeling af kontrakter eller tilskud (8%).

stemmelserne i forordning 1049/2001 om aktindsigt i dokumenter⁴. Ligeledes analyseres sager, hvor Ombudsmanden konsulterede Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse (EDPS) om databeskyttelsesaspekterne i forbindelse med forhold, der vedrører åbenhed.

Den anden kategori af sager vedrører klager over Kommissionen i dens rolle som traktatens vogter. Ombudsmanden kan tage sig af både de proceduremæssige og principielle aspekter af Kommissionens behandling af sådanne sager. For så vidt angår de principielle aspekter er formålet med Ombudsmandens analyse at få efterprøvet, om de konklusioner, som Kommissionen når frem til, er rimelige, og om de er velargumenterede og grundigt forklaret over for klagerne. Hvad angår de proceduremæssige aspekter er Ombudsmandens primære referencepunkt Kommissionens meddelelse om forbindelserne med klagerne i sager om overtrædelse af fællesskabsretten⁵. Blandt de påstande, der blev undersøgt i relation til sådanne sager i 2008, var forsinkelser, levering af utilstrækkelige oplysninger, og manglende registrering af klager.

Det tredje afsnit af den tematiske analyse beskæftiger sig med klager om tildeling, eller manglende tildeling, af kontrakter og tilskud. Ombudsmandens analyse i sådanne sager er begrænset til at undersøge, om procedurebestemmelserne er blevet overholdt, om kendsgerningerne er blevet korrekt fremført, og om der har været tale om en åbenbar fejl i forbindelse med vurderingen eller magtfordrejning. Han kan også vurdere, om institutionerne har levet op til begrundelsespligt, og om disse begrundelser er sammenhængende og rimelige. Ombudsmanden undersøgte i 2008 forhold vedrørende uretmæssig håndtering af udbudsprocedurer, utilstrækkelige oplysninger, samt grundløse beskyldninger.

Den fjerde kategori ser nærmere på sager, hvor klageren gør indsigelse mod institutionens manglende efterlevelse af dens kontraktmæssige forpligtelser. Med hensyn til kontraktlige forpligtelser finder Ombudsmanden det berettiget at begrænse sin undersøgelse til, hvorvidt fællesskabsinstitutionen eller -organet har givet en sammenhængende og rimelig redegørelse for retsgrundlaget for sine handlinger, og hvorfor kontrakten efter institutionens eller organets mening er blevet opfyldt. Ombudsmanden undersøgte i 2008 forhold vedrørende forsinket betaling, urimelig behandling samt problemer i forhold til underleverandører.

Den femte kategori ser nærmere på klager over institutionernes forvaltningsaktiviteter, især for så vidt angår anvendelsen af vedtægten for tjenestemænd og andre relevante tekster. Disse sager er vidt forskellige og berører så godt som alle institutioner og organer.

Det sjette afsnit af den tematiske analyse ser nærmere på klager over almindelige udvælgelsesprøver og andre udvælgelsesprocedurer. De fleste af disse sager omhandler De Europæiske Fællesskabers Personaleudvælgelseskontor (EPSO) og drejer sig om manglende åbenhed, materielle problemer i forbindelse med prøverne, samt påstande om urimelig behandling.

Den sidste restkategori dækker en række klager mod institutionerne i forbindelse med deres politiske beslutningsaktiviteter eller deres generelle funktion.

■ Forbindelser med institutioner, ombudsmænd og andre interessenter

Forbindelser med den Europæiske Unions institutioner og organer

Et konstruktivt samarbejde med EU's institutioner og organer er ekstremt vigtigt for Den Europæiske Ombudsmand, idet det er med til at opnå de bedst mulige resultater for klagerne. Ombuds-

Et konstruktivt samarbejde med EU's institutioner og organer er ekstremt vigtigt for Den Europæiske Ombudsmand, idet det er med til at opnå de bedst mulige resultater for klagerne.

manden fortsatte i 2008 med at mødes regelmæssigt med medlemmer og tjenestemænd fra institutionerne for at drøfte, hvordan kvaliteten af EU's forvaltning kan styrkes.

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.

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

Den Europæiske Ombudsmand mødes regelmæssigt med medlemmer og tjenestemænd fra institutionerne og organerne. På billedet ses DIAMANDOUROS og Hans-Gert PÖTTERING, formand for Europa-Parlamentet. Strasbourg, den 12. marts 2008.



Af særlig betydning i 2008 var møder med repræsentanter for Parlamentet, Rådet og Kommissionen om revisionen af Ombudsmandens statut. Efter en positiv udtalelse fra Kommissionen og Rådets samtykke vedtog Parlamentet den 18. juni en afgørelse⁶ om ændring af statuttten. Den igangværende reform af forordning 1049/2001 om aktindsigt i dokumenter⁷ var også på Ombudsmandens interinstitutionelle dagsorden i 2008.

Yderligere højdepunkter fra det pågældende år er undertegnelsen af et aftalememorandum⁸ med formanden for Den Europæiske Investeringsbank, samt aftalen med alle EU's agenturer om at indføre Den Europæiske Kodeks for God Forvaltningsskik. Ombudsmanden mødtes ligeledes løbende med repræsentanter for De Europæiske Fællesskabers Personaleudvælgelseskontor med henblik på at fremme den højest mulige servicestandard for borgerne i forbindelse med udvælgelsesprocedurer.

Ombudsmanden fortsatte i 2008 sine bestræbelser på at udbygge forbindelserne med de øvrige institutioner og organer og mødtes med nøglerepræsentanter for EF-Domstolen, Retten i Første Instans, Retten for EU-personalesager, og Det Europæiske Agentur for Grundlæggende Rettigheder. Ombudsmanden præsenterede i november sit arbejde for medlemmerne af SOLVIT-netværket og gav en oversigt over forbindelserne med Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse ved et arrangement, der markerede denne institutions femårsdag i december. Endelig mødtes Ombudsmanden tidligere på året med formændene for personaleudvalgene i EU's institutioner for at gøre rede for sin rolle i arbejdet med at forbedre kvaliteten af EU's forvaltning.

Forbindelser til ombudsmænd og tilsvarende organer

Mange klager henvender sig til Den Europæiske Ombudsmand, når de har problemer med en national, regional eller lokal forvaltning. Den Europæiske Ombudsmand arbejder tæt sammen med

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

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 næsten 90 kontorer i 31 lande, herunder kontorer på nationalt

og regionalt plan i EU og på nationalt plan i kandidatlandene, samt Norge og Island. Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender er også fuldgældigt medlem af netværket.

6. 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.

7. 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.

8. Aftalememorandum mellem Den Europæiske Ombudsmand og Den Europæiske Investeringsbank om information om Bankens politikker, standarder og procedurer samt behandlingen af klager, heriblandt klager fra personer, der ikke er borgere og ikke har bopæl i Den Europæiske Union, EUT C 244 af 25.9.2008, s. 1.

Et af formålene med netværket er at give mulighed for hurtig oversendelse af klager til den kompetente ombudsmand eller tilsvarende organ. I løbet af 2008 blev 1 079 sager oversendt til et medlem af det europæiske netværk af ombudsmænd, eller klageren blev rådet til at rette henvendelse til et medlem af netværket.

Den Europæiske Ombudsmand samarbejder tæt med ombudsmændene i medlemsstaterne gennem det europæiske netværk af ombudsmænd. Forbindelsesofficerer ved de nationale ombudsmandskontorer fungerer som første kontaktpunkt for medlemmer af netværket. De mødtes til deres sjette seminar den 1.-3. juni 2008 i Strasbourg (seminarerne afholdes hvert andet år).



Afsnit 4.2 i denne beretning beskriver netværkets aktiviteter i 2008, hvor højdepunktet var det sjette seminar for de regionale ombudsmænd i EU's medlemsstater, der blev afholdt i Berlin i november. Seminaret blev tilrettelagt i fællesskab af Den Europæiske Ombudsmand og formanden for udvalget for andragender i Berlins senat, Ralf HILLENBERG. Seminaret havde omkring 90 deltagere og fokuserede på klager og andragender fra udsatte personer. Forbindelsesofficererne i netværket mødtes ligeledes i 2008 i Strasbourg.

Informationsbesøg tilrettelagt sammen med ombudsmænd i medlemsstaterne og kandidatlandene har vist sig at være særdeles effektive midler til at udbygge netværket. Den Europæiske Ombudsmand besøgte i 2008 sine kolleger i Cypren (marts), Grækenland (maj), Letland (september) og Litauen (oktober).

Netværket tjener som et nyttigt værktøj for udveksling af oplysninger om EU-lovgivningen og bedste praksis gennem ovennævnte seminarer, et halvårligt nyhedsbrev, et elektronisk debatforum og en daglig elektronisk nyhedstjeneste. Ud over disse regelmæssige uformelle informationsudvekslinger gennem netværket findes der en særlig procedure, som de nationale eller regionale ombudsmænd kan bruge til at anmode 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 2008 modtaget otte nye forespørgsler.

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 og organer, er bekendt med retten til at klage til ham

Den Europæiske Ombudsmand arbejder for at sikre, at enhver person eller organisation, som kunne have et problem med EU's institutioner og organer, er bekendt med retten til at klage til ham over fejl eller forsømmelser.

over fejl eller forsømmelser. Afsnit 4.3 i beretningen giver et overblik over de mange måder, hvorpå Ombudsmanden søgte at udbrede kendskabet til retten til at klage i årets løb. Ombudsmanden og hans medarbejdere gav omkring 135 præsentationer for grupper, der var interesserede i hans arbejde. I 2008 omfattede Ombudsmandens primære medieaktiviteter pressekonferencer i Bruxelles, Budapest og Strasbourg, samt i Athen, Nicosia, Riga, og Vilnius som led i de ovennævnte informationsbesøg. Der blev udsendt syv pressemeddelelser i årets løb, som blev sendt til journalister og interessenter i hele Europa. Blandt de emner, der blev taget op, var gennemsigtighed

rency i Bruxelles, Budapest og Strasbourg, samt i Athen, Nicosia, Riga, og Vilnius som led i de ovennævnte informationsbesøg. Der blev udsendt syv pressemeddelelser i årets løb, som blev sendt til journalister og interessenter i hele Europa. Blandt de emner, der blev taget op, var gennemsigtighed

Den Europæiske Ombudsmand aflægger regelmæssigt informationsbesøg i medlemsstaterne og kandidatlandene for at udvikle forbindelser med andre ombudsmænd og udbrede kendskabet til sit arbejde. Under sit besøg i Litauen, som fandt sted den 1.-3. oktober 2008, holdt DIAMANDOUROS en offentlig forelæsning for tjenestemænd og universitetsstuderende, og han mødte repræsentanter for det litauiske erhvervsliv samt ngo'er. På billedet ses deltagere ved mødet med det litauiske advokatsamfund, handelskammeret, foreningen for industri og håndværk samt arbejdsgiverorganisationen.



med hensyn til parlamentsmedlemmers godtgørelser, revisionen af Ombudsmandens statut og reformen af EU's regler om aktindsigt i dokumenter.

Af særlig interesse med hensyn til publikationer i 2008 var en ny vejledning om Ombudsmandens arbejde, som blev udarbejdet på de 23 officielle EU-sprog. Ombudsmandens websted blev regelmæssigt opdateret med afgørelser, pressemeddelelser og detaljerede oplysninger om hans kommunikationsaktiviteter. Fra den 1. januar til den 31. december 2008 havde webstedet omkring 440 000 unikke besøgende, primært fra Det Forenede Kongerige, fulgt af Tyskland, Frankrig, Spanien og Italien.

■ Ressourcer

Afsnit 5.1 i denne beretning giver et overblik over Ombudsmandens kontors opbygning samt biografiske oplysninger om Ombudsmanden og ledelsesgruppen.

Der blev i 2008 gennemført et ambitiøst internt omstrukturingsprogram i Ombudsmandens kontor.

Der blev i 2008 gennemført et ambitiøst internt omstrukturingsprogram i Ombudsmandens kontor. Det trådte i kraft den 1. juli og omfattede oprettelsen af fire enheder inden for hver af de eksisterende afdelinger: den juridiske tjeneste og den administrative og finansielle afdeling. Omstruktureringen har til formål at etablere en forvaltningsstruktur, hvor kontorets to afdelingsledere, som svarer til direktører, og som refererer til generalsekretæren, begge assisteres af fire kontorchefer med større ledelsesansvar.

Afsnit 5.1 indeholder ligeledes oplysninger om Ombudsmandens refleksions- og personalemøder. Refleksionsmøderne er en integreret del af Ombudsmandens strategiske planlægning, navnlig fordi de skaber et godt udgangspunkt for den politiske beslutningstagning og udarbejdelsen af den årlige forvaltningsplan. De indgår i de arrangementer, der afholdes hvert år for at give medarbejdere og praktikanter mulighed for at drøfte emner af direkte betydning for Ombudsmandens arbejde. Institutionen afholdt sit andet refleksionsmøde fra den 27. til den 29. februar 2008. De første tilbagemeldinger fra medarbejderne tyder klart på, at det andet refleksionsmøde blev betragtet som en meget positiv oplevelse, og at de temaer og emner, der blev diskuteret, blev anset for at være meget relevante.

Antallet af stillinger i Ombudsmandens stillingsfortegnelse udgjorde i 2008 i alt 57 stillinger, det samme antal som for 2006 og 2007. De budgetterede bevillinger beløb sig i 2008 til 8 505 770 EUR.



Ombudsmandens mandat og procedurer

DETTE kapitel indeholder en detaljeret redegørelse for Den Europæiske Ombudsmands rolle, der dækker retsgrundlaget for hans arbejde, en beskrivelse af hans mandat, samt oplysninger om klagers antagelse til behandling og grundlag for at indlede undersøgelser. Det indeholder eksempler på sager, der blev behandlet i 2008 med henblik på at beskrive disse elementer og stiller skarpt på specifikke udviklingstendenser, bl.a. revisionen af Ombudsmandens statut. Kapitlet afsluttes med en oversigt over Ombudsmandens procedurer for behandling af klager og gennemførelse af undersøgelser, herunder den stigende brug af uformelle procedurer, der sigter på en hurtig løsning på klager.

2.1 Retten til at klage til Den Europæiske Ombudsmand

Retten til at klage til Den Europæiske Ombudsmand er en borgerrettighederne i Den Europæiske Union.

Retten til at klage til Den Europæiske Ombudsmand er en borgerrettighederne i Den Europæiske Union (EF-traktatens artikel 21) og indgår i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder¹ (artikel 43). Ombudsmanden bliver hovedsagelig opmærksom på mulige tilfælde af fejl eller forsømmelser gennem klager. Behandlingen af disse klager udgør det vigtigste aspekt af Ombudsmandens reaktive rolle. Ombudsmanden har også mulighed for at indlede undersøgelser på eget initiativ og dermed indtage en proaktiv rolle i bekæmpelsen af fejl og forsømmelser (se næste afsnit).

2.2 Retsgrundlaget for Ombudsmandens arbejde

Ombudsmandens arbejde udføres i overensstemmelse med artikel 195 i EF-traktaten, Ombudsmandens statut og gennemførelsesbestemmelserne godkendt af Ombudsmanden i henhold til statuttens artikel 14.

Revision af Ombudsmandens statut

Europa-Parlamentet vedtog statuten i 1994². Efter en nøje gennemgang konkluderede Ombudsmanden i 2006, at den fortsat udgør et godt grundlag for hans aktiviteter, men at visse mindre ændringer kunne forbedre hans muligheder for at arbejde mere effektivt til gavn for Europas borgere. I juni 2008 vedtog Europa-Parlamentet efter en betænkning fra Udvalget om Konstitutionelle Anliggender (ordfører: Anneli JÄÄTTEENMÄKI, MEP), en afgørelse³ om revision af statuten, med virkning fra den 31. juli 2008.

De to vigtigste ændringer styrker Ombudsmandens undersøgelsesbeføjelser. For det første har Ombudsmanden nu under sine undersøgelser fuld aktindsigt til dokumenter

1. Charteret blev oprindeligt proklameret i december 2000 og undertegnet og proklameret igen den 12. december 2007 forud for undertegningen af Lissabontraktaten den 13. december 2007, EUT C 303 af 14.12.2007, s. 1.

2. Europa-Parlamentets afgørelse 94/262 af 9. marts 1994 vedrørende ombudsmandens statut og de almindelige betingelser for udøvelsen af hans hverv, EFT L 113 af 4.5.1994, s. 15.

3. 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.

fra EU's institutioner og -organer. De kan ikke længere afvise adgang til en sagsakt »under behørigt begrundet henvisning til deres tavshedspligt«. For det andet er der ikke længere noget krav om, at EU-tjenestemænd, der vidner efter anmodning fra Ombudsmanden, »udtaler sig på vegne af og efter instrukser fra deres administrationer«. Bestemmelserne om Ombudsmandens pligt til fortrolighed af dokumenter og information præciseres ligeledes og strammes op. Endelig giver artikel 5 i statuten Ombudsmanden et grundlag for at samarbejde med de institutioner og organer i medlemsstaterne, der har til opgave at fremme og beskytte grundlæggende rettigheder.

Den 3. december 2008 reviderede Ombudsmanden sine gennemførelsesbestemmelser, så de afspejler ændringerne i statuten og tager højde for de erfaringer, der er gjort siden 2004, da bestemmelserne sidste gang blev ændret. De nye gennemførelsesbestemmelser trådte i kraft den 1. januar 2009. De har til formål at fastholde og styrke klagerens såvel som institutionernes tillid til Ombudsmandens undersøgelser. Herunder især:

– **klageren** kan være sikker på, at: (i) han eller hun kan se alt det materiale, som den pågældende institution vælger at sende til Ombudsmanden som led i dens udtalelse om klagen, eller som svar på yderligere undersøgelser og (ii) Ombudsmanden har fuld adgang til alle de oplysninger og den dokumentation, som han finder relevant for sin undersøgelse;

– **institutionerne** kan være sikre på, at når Ombudsmanden anmoder om dokumentation eller oplysninger, der går videre end dem, der stilles til rådighed i institutionens udtalelse og svar på yderligere undersøgelser, eller når Ombudsmanden kontrollerer sagsakterne, har hverken offentligheden eller klageren adgang til oplysninger eller aktindsigt i dokumenter, som institutionen identificerer som fortrolige. ■

Ombudsmandens statut og gennemførelsesbestemmelserne findes på Ombudsmandens websted (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Ligeledes kan gennemførelsesbestemmelserne rekvireres i en trykt version fra Ombudsmandens kontor.

■ Klager og undersøgelser på eget initiativ

Ombudsmandens mandat, der er fastlagt i EF-traktatens artikel 195, 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. Ombudsmanden afgør normalt fra sag til sag, om hans beføjelse til at indlede en undersøgelse på eget initiativ skal bruges på denne måde. Der blev indledt to sådanne undersøgelser i 2008.

Aftalememorandum med Den Europæiske Investeringsbank (EIB)

I sin årsberetning for 2008 erklærede Ombudsmanden, at med forbehold for fremtidig ressourcebegrænsninger forventede han 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 EIB's side i forbindelse med dens låneaktiviteter uden for EU (eksterne udlån) er, at klageren ikke er borger eller bosiddende i Den Europæiske Union. Europa-

Parlamentet hilste i sin resolution af 25. oktober 2007 Ombudsmandens hensigtserklæring velkommen og opfordrede ham til at overveje at indgå et aftalememorandum med EIB.

I december 2007 tilskrev Ombudsmanden formanden for EIB og indbød til drøftelser om udarbejdelsen af et aftalememorandum. Aftalememorandummet⁴ blev undertegnet af Ombudsmanden og formanden for EIB den 9. juli 2008. Formålet med aftalen er at forbedre interessenters beskyttelse mod eventuelle fejl eller forsømmelser i forbindelse med EIB's aktiviteter. Det sikrer, at fysiske og juridiske personer, der ikke er borgere og ikke har bopæl i EU, eller som ikke har hjemsted i EU, også beskyttes (se desuden nedenfor under afsnit 4.1). ■

Ombudsmanden kan endvidere bruge muligheden for at iværksætte undersøgelser på eget initiativ i tilfælde, hvor der synes at være systemiske problemer i institutionerne. Det forekom én gang i 2008:

Undersøgelse på eget initiativ af det tidlige varslingsystem

Ombudsmanden indledte en undersøgelse på eget initiativ af Europa-Kommissionens »tidlige varslingsystem« (Ews). Dette computerinformationssystem indeholder lister over virksomheder, NGO'er, foreninger eller andre parter, som ifølge Kommissionen anses for at udgøre en trussel mod EU's finansielle interesser. Ombudsmanden erkender, at det er meget vigtigt, at Kommissionen bør gøre alt, hvad den kan for at beskytte EU's finansielle interesser, men han står fast på, at de berørte parter skal behandles fair og med behørig respekt for det grundlæggende retsprincip om uskyldsformodning.

Ombudsmanden bad derfor Kommissionen om at give nærmere oplysninger om antallet af involverede i Ews, samt om retsgrundlaget for de forskellige varslingskategorier i Ews. Han bad ligeledes Kommissionen om at præcisere sin informationspolitik over for berørte parter og gøre rede for de ordninger, der eksisterer for at klage over en optagelse på listen i Ews.

OI/3/2008/FOR ■

Følgende undersøgelse på eget initiativ blev afsluttet i 2008:

Undersøgelse på eget initiativ af rettidigheden af betalinger fra Kommissionen

I december 2007 indledte Ombudsmanden sin anden undersøgelse nogensinde på eget initiativ af rettidigheden af betalinger fra Kommissionen. Denne undersøgelse afslørede, at forsinkede betalinger fortsat udgør et alvorligt problem. Ombudsmanden roste Kommissionen for de foranstaltninger, den allerede havde truffet for at nedbringe betalingsforsinkelser, men opfordrede den ikke desto mindre til at foretage yderligere forbedringer, navnlig i forhold til mere sårbare leverandører, såsom enkeltstående borgere og små og mellemstore virksomheder og organisationer. Ombudsmanden meddelte, at han ville gennemføre en ny undersøgelse i begyndelsen af 2009.

OI/5/2007/GG ■

2.3 Ombudsmandens mandat

Ombudsmandens mandat, der er hjemlet i EF-traktatens artikel 195, giver denne beføjelse til at modtage klager over fejl eller forsømmelser i EU-institutionernes og -organernes arbejde, dog med undtagelse af Domstolen og Retten i Første Instans under udøvelsen af deres domstolsfunktioner. En klage ligger derfor uden for mandatet, hvis den:

4. Aftalememorandum mellem Den Europæiske Ombudsmand og Den Europæiske Investeringsbank om information om Bankens politikker, standarder og procedurer samt behandlingen af klager, heriblandt klager fra personer, der ikke er borgere og ikke har bopæl i Den Europæiske Union, EUT C 244 af 25.9.2008, s. 1.

- (i) ikke er rettet mod en fællesskabsinstitution eller et fællesskabsorgan;
 - (ii) er rettet imod Domstolen eller Retten i Første Instans under udøvelsen af deres domstolsfunktioner; eller
 - (iii) ikke angår et eventuelt tilfælde af fejl eller forsømmelser.
- Hvert enkelt af disse punkter er beskrevet nærmere nedenfor.

■ Fællesskabets institutioner og organer

Den Europæiske Ombudsmands mandat dækker Fællesskabets institutioner og organer. Institutionerne er opført i traktatens artikel 7, men der findes ingen definition af eller officiel liste over Fællesskabets organer.

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.

Begrebet omfatter organer, der er oprettet i medfør af traktaterne, såsom Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg og Den Europæiske Centralbank, samt agenturer, der er oprettet i medfør af lovgivningen, såsom Det Europæiske Miljøagentur og Det Europæiske Agentur for Forvaltning af Det Operative Samarbejde ved EU-medlemsstaternes Ydre Grænser (FRONTEX).

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 nærmere nedenfor i afsnit 3.6).

Klager, som ikke var rettet mod en fællesskabsinstitution eller et fællesskabsorgan

En hollandsk statsborger klagede over, at han skulle betale et månedligt beløb på 14 EUR for at overføre penge via netbank fra hans franske bank til hans hollandske bankkonto. Eftersom klagen var rettet mod en fransk bank, faldt den uden for Den Europæiske Ombudsmands mandat.

Ombudsmanden orienterede klageren om forordning (EF) nr. 2560/2001, der har til formål at afskaffe prisforskelle mellem grænseoverskridende og nationale betalinger. Ombudsmanden videregav ligeledes linket til Europa-Kommissionens websted om emnet. Endelig informerede han klageren om, at han kunne overveje at rette henvendelse til Kommissionen direkte, eftersom sagen kunne dreje sig om overtrædelse af fællesskabslovgivningen.

Fortrolig sag ■

En klager henvendte sig til Den Europæiske Ombudsmand om problemer i forbindelse med hans pensionsrettigheder i Liechtenstein. Disse problemer vedrørte det forhold, at han havde arbejdet i Liechtenstein, samtidig med at han havde boet i Østrig. Han hævdede, at regeringen i Liechtenstein overtrådte fællesskabslovgivningen om anvendelse af de sociale sikringsordninger på arbejdstagere og deres familiemedlemmer, der flytter inden for Fællesskabet.

Da klagen ikke vedrørte en fællesskabsinstitution eller et fællesskabsorgan, havde Ombudsmanden ikke beføjelse til at tage sig af denne. Klageren blev rådet til at fremsende en klage til EFTA-overvågningsmyndigheden.

505/2008/TJ ■

En klager kontaktede Ombudsmanden med påstand om, at Europa-Parlamentets plenarmøder i Strasbourg var spild af penge og burde stoppes. Ombudsmanden forklarede, at beslutningen om, hvor plenarmøderne skal afholdes, udelukkende træffes af medlems-

staterne. Han henviste til, at Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender måske kunne behandle klagerens klagepunkt.

2759/2008/DH ■

■ Domstolene under udøvelsen af deres domstolsfunktioner

Ombudsmanden kan ikke undersøge klager, der er rettet imod Domstolen eller Retten i Første Instans under udøvelsen af deres domstolsfunktioner. Følgende sag er med til at illustrere denne problematik.

Klage over De Europæiske Fællesskabers Domstol under udøvelsen af dennes domstolsfunktioner

En tysk statsborger klagede til Ombudsmanden, idet han henviste til en dom fra EF-Domstolen om afskaffelsen af »tilskuddet til erhvervelse af egen bolig« (*Eigenheimzulage*) i Tyskland. EF-Domstolen havde afgjort, at Tyskland overtrådte EU-lovgivningen ved at udelukke muligheden for, at dette tilskud også kunne tildeles til personer, der er fuldt skattepligtige i Tyskland, men som lever i en anden medlemsstat. Klageren anfægtede den måde, hvorpå denne dom blev håndhævet i Tyskland.

Klageren syntes at hævde, at det var EF-Domstolens opgave at inkorporere gennemførelsesbestemmelser i dens dom. Klagen vedrørte således EF-Domstolens juridiske aktivitet og faldt ikke ind under Ombudsmandens mandat.

Klageren blev orienteret om, at han kunne henvende sig til den tyske forbundsdags (*Bundestag*) udvalg for andragender eller indgive en klage til Europa-Kommissionen (som havde anlagt sagen mod Tyskland ved EF-Domstolen).

376/2008/CD ■

■ Fejl eller forsømmelser

Den Europæiske Ombudsmand 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,

Der foreligger fejl eller forsømmelser, når en offentlig myndighed ikke handler i overensstemmelse med en bindende regel eller et bindende princip.

herunder de grundlæggende rettigheder. Principperne om god forvaltningsskik går imidlertid længere end det, idet de kræver, at fællesskabsinstitutioner og -organer 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 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 domstol⁵.

På grundlag af en anmodning fra Europa-Parlamentet om en klar definition af begrebet fejl eller forsømmelser fastlagde Ombudsmanden følgende definition i *Årsberetningen for 1997*:

»Der foreligger fejl eller forsømmelser, når en offentlig myndighed ikke handler i overensstemmelse med en bindende regel eller et bindende princip.«

I 1998 vedtog Europa-Parlamentet en beslutning, hvori denne definition blev hilst velkommen. I løbet af 1999 fandt der en brevveksling sted mellem Ombudsmanden og Kommissionen, hvoraf det fremgik, at Kommissionen også har tilsluttet sig denne definition.

5. Se dom afsagt af Retten i Første Instans 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.

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.

Klager over Europa-Parlamentets politiske arbejde

To medlemmer af Europa-Parlamentet klagede i 2008 hver for sig til Ombudsmanden over sanktioner, som de var blevet pålagt efter protester, der fandt sted på plenarmødet i Europa-Parlamentet i december 2007. Klagerne anfægtede:

- (i) de procedurer, der er fastlagt i Europa-Parlamentets forretningsordens artikel 147 (sanktioner) og artikel 148 (interne klagemuligheder);
- (ii) anvendelsen af artikel 147 på de begivenheder, der gav anledning til sanktionerne, ifølge klagerne faldt disse begivenheder ikke ind under artikel 147. De kritiserede også parlamentsformandens opførsel under det pågældende plenarmøde;
- (iii) gyldigheden af de beslutninger, der blev truffet af Parlamentets Præsidium om klager over formandens beslutning om at pålægge sanktioner.

Ombudsmanden fandt, at vedtagelsen af dets forretningsorden og gennemførelsen af plenarmøder er en del af Parlamentets politiske arbejde. Selv om visse typer af Præsidiets beslutninger er af administrativ karakter, fungerer Præsidiets derudover som et politisk organ i Parlamentet, når det behandler en klage over en beslutning fra formanden om at pålægge en sanktion. Klagerne rejste derfor ikke et spørgsmål om fejl eller forsømmelser, der kunne behandles af Ombudsmanden.

1156/2008/CHM og 1176/2008/WP ■

I chartret om grundlæggende rettigheder indgår retten til god forvaltning som en grundlæggende rettighed for unionsborgerskab (artikel 41). Det er vigtigt at gøre sig klart, at en god servicekultur

Det er vigtigt at gøre sig klart, at en god servicekultur over for borgerne udgør en integreret del af god forvaltningsskik.

over for borgerne udgør en integreret del af god forvaltningsskik. Det bør ikke forveksles med en skyldkultur, som fremmer forsvarspositioner. (Det skal i den forbindelse nævnes, at Ombudsmandens undersøgelser ikke udgør en disciplinær eller ikke-disciplinær procedure.)

Ombudsmandens strategi for fremme af en servicekultur omfatter ikke alene forskellige proaktive initiativer, men også behandlingen af klager. En vigtig del af en servicekultur er behovet for at erkende fejltagelser, når de opstår, og om muligt at rette op på forholdet. En undskyldning med det samme kan være det eneste, der er nødvendigt for at imødekomme klageren eller i det mindste forhindre, at der bliver behov for, at Ombudsmanden skal komme med formel kritik af den pågældende institution.

Europol undskylder i sag om aktindsigt i dokumenter

En dansk journalist klagede til Ombudsmanden med påstand om, at Europol ikke havde gennemført sine nye regler om aktindsigt i dokumenter korrekt i hans tilfælde. Europol undskyldte for den ulejlighed, som dens manglende svar inden for den fastsatte frist måtte have givet anledning til og påtog sig det fulde ansvar for forsinkelsen. Derudover forsikrede den om, at henvendelser til Europol fremover ville blive besvaret uden forsinkelse.

111/2008/TS ■

I mere komplekse sager, hvor Ombudsmanden kommer til en foreløbig konklusion om fejl eller

Ombudsmanden forsøger, hvor muligt, at fremme »mindelige løsninger« som er acceptable for både klageren og den pågældende institution.

forsømmelser, forsøger han om muligt at finde frem til en »mindelig løsning«, der vil være acceptabel for såvel klageren som for den berørte institution eller det berørte organ. Det er imidlertid vigtigt at bemærke, at de relevante bestemmelser i statuten (artikel 3.5⁶)

6. »Så vidt muligt forsøger ombudsmanden sammen med den berørte institution eller det berørte organ at finde en løsning, der kan bringe tilfælde af fejl eller forsømmelser til ophør og imødekomme klagen.«

og gennemførelsesbestemmelserne (artikel 6.1⁷) kun finder anvendelse, såfremt der synes at foreligge fejl eller forsømmelser, og det forekommer muligt, at disse kan fjernes.

■ Den europæiske kodeks for god forvaltningsskik

Den 6. september 2001 vedtog Europa-Parlamentet en kodeks for god forvaltningsskik, som Den Europæiske Unions institutioner og organer, deres administrationer og tjenestemænd skulle overholde i deres forbindelser med offentligheden. Kodeksen tager højde for principperne for den europæiske forvaltningsret, som er indeholdt i de europæiske domstoles retspraksis og er inspireret af de nationale lovgivninger. Parlamentet opfordrede også Ombudsmanden til at anvende kodeksen for god forvaltningsskik. Ombudsmanden tager derfor kodeksens regler og principper i betragtning, når han undersøger klager og foretager undersøgelser på eget initiativ.

Ombudsmanden udtrykte sin store tilfredshed med styrelseschefernes bekræftelse på mødet i Lissabon den 24. oktober 2008 på, at de er enige om, at de alle godkender den europæiske kodeks for god forvaltningsskik og vil overveje, hvordan den bedst kommunikeres ud (se afsnit 4.1 nedenfor).

2.4 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 Ombudsmandens statut, er følgende:

1. Klagen skal indeholde angivelse af klagens indhold og klagerens navn (artikel 2, stk. 3, i statuten);
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, i statuten);
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, i statuten);
4. Der skal forinden være rettet de fornødne administrative henvendelser til de berørte institutioner eller organer (artikel 2, stk. 4, i statuten); og
5. Klager, der vedrører arbejdsforholdene mellem Fællesskabets institutioner og organer og deres tjenestemænd eller øvrige ansatte, kan kun indbringes for Ombudsmanden, hvis de interne administrative ansøgnings- og klagemuligheder er udtømt (artikel 2, stk. 8, i statuten).

Klage, hvor der ikke blev rettet forudgående administrative henvendelser

En klager henvendte sig til Ombudsmanden for at berette, at der blev gennemført regelmæssige kontroller af de hollandske myndigheder på den hollandsk-tyske grænse i Vetschau. Disse kontroller finder regelmæssigt sted i myldretiden, sagde han, hvilket resulterer i trafikpropper. Han argumenterede, at kontrollerne udgør en total tilsidesættelse af Schengenafalterne og gjorde gældende, at der i Nederlandene manglede tilsyn med gennemførelsen af disse aftaler. Eftersom Europa-Kommissionen er det organ, der er ansvarligt for gennemførelsen af Schengenafalterne, blev klagen opfattet således, at den var rettet mod Kommissionen.

I betragtning af, at klageren tilsyneladende endnu ikke havde kontaktet Kommissionen, blev klagen erklæret uantagelig, fordi klageren ikke havde rettet de fornødne administrative henvendelser til institutionen, før klagen blev indgivet. Klageren blev orienteret

7. »Konstaterer Ombudsmanden tilfælde af fejl eller forsømmelser, forsøger han så vidt muligt sammen med den berørte institution at finde en mindelig løsning, der kan bringe fejlen eller forsømmelsen til ophør og imødekomme klageren.«

om, at hvis Kommissionen efter at være blevet kontaktet undlod at svare inden for en rimelig frist, eller hvis dens svar var utilfredsstillende, kunne han fremsende en ny klage til Ombudsmanden.

817/2008/BEH ■

EF-traktatens artikel 195 giver Ombudsmanden beføjelse til at »foretage de undersøgelser, som han finder berettigede«. For at undgå uberettigede forventninger hos klagerne og for at sikre den

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.

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 Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender, er der normalt ikke noget grundlag for en undersøgelse foretaget af Ombudsmanden, med mindre der fremlægges nyt bevismateriale. Det er vigtigt at bemærke, at 44 % af de sager, der blev antaget til behandling i 2008, blev anset for ikke at give noget grundlag for en undersøgelse.

Klage, hvor der ikke var noget grundlag for at indlede en undersøgelse

En græsk statsborger indgav klage over, hvad han kaldte for »uacceptabel« opførsel fra en person, der arbejdede for sikkerhedsselskabet i Kommissionens repræsentation i Grækenland. Han bad om den ansattes navn, og bad ligeledes om, at der blev truffet alle nødvendige foranstaltninger for at sikre, at denne ansatte ville opføre sig ordentligt fremover, og at det blev gjort klart for ham, at hans opførsel havde givet et meget negativt indtryk af Kommissionens tjenestegrene.

Repræsentationen svarede klageren og undskyldte for den pågældende ansattes opførsel og tilbød at hjælpe klageren med hans oprindelige forespørgsel, og udtrykte ønsket om, at denne beklagelige hændelse ikke ville ændre klagerens følelser over for EU. Ombudsmanden konkluderede, at Kommissionen havde truffet passende foranstaltninger, og at der ikke var tilstrækkeligt grundlag for at indlede en undersøgelse.

87/2008/VAV ■

2.5 Ombudsmandens procedurer

Alle klager, der indsendes til Ombudsmanden, registreres, og modtagelsen bekræftes normalt inden for en uge efter modtagelse. I denne meddelelse informeres klageren om proceduren, 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, og klageren bliver rådgivet om, hvilket kompetent organ han eller hun kan henvende sig til.

Klageren underrettes i løbet af en undersøgelse, hver gang der sker noget nyt. 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 eller organet nogen retsgyldige rettigheder eller forpligtelser.

■ Forenkledede undersøgelsesprocedurer

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 eller det berørte organs samtykke og samarbejde.

Der blev i 2008 afgjort 101 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*). Der blev ligeledes anvendt en forenklet procedure f.eks. i følgende sager, som optræder som dette års nøglesager:

→→→ Kommissionen løser en omstridt e-mailudveksling på en hurtig og eksemplarisk måde

En forsker klagede til Ombudsmanden efter en e-mailudveksling, han havde haft med en tjenestemand i Kommissionen. Stridens kerne var forskerens ønske om i en akademisk publikation at citere tjenstemands svar på en række kritiske spørgsmål, han havde stillet hende pr. e-mail. Dette satte Kommissionens tjenestemand sig stærkt imod. Efter en nøje undersøgelse af klagen fandt Ombudsmanden, at det måske var muligt at finde en mindelig og uformel løsning. Både klageren og Kommissionen udtrykte vilje til at undersøge denne mulighed nærmere.

Mindre end en måned senere underrettede klageren Ombudsmanden om, at han efter et møde med Kommissionen havde fundet frem til en tilfredsstillende løsning. Ombudsmanden afsluttede sagen som afgjort af institutionen og roste den hurtige og eksemplariske måde, hvorpå Kommissionen havde behandlet sagen.

2672/2008/VL ■

→→→ Oplysninger fra registret for EF-Domstolen

En østrigsk statsborger sendte et brev til EF-Domstolen, i henhold til hvilket hun ønskede at sagsøge Østrig for brud på fællesskabslovgivningen. Registret for Domstolen informerede hende om, at Domstolen kun havde kompetence til at behandle sådanne sager, såfremt de var forelagt den af Kommissionen eller af en medlemsstat. Hun blev rådet til at henvende sig til Kommissionen. Hun henvendte sig til Ombudsmanden og klagede over, at registret ikke havde informeret hende om, hvor hun skulle henvende sig i Kommissionen.

Efter telefonisk henvendelse fra Ombudsmandens tjenestegrene sendte registret et brev med mere detaljerede oplysninger til klageren. Desuden underrettede registret Ombudsmanden om, at det havde inkorporeret disse yderligere oplysninger i sit standardbrev i lignende sager.

2448/2008/WP ■

■ Indledning af en undersøgelse

Såfremt Ombudsmanden beslutter at indlede en skriftlig undersøgelse er det første skridt i en undersøgelse at sende klagen til den pågældende institution eller organ med anmodning om, at institutionen eller organet sender en udtalelse til Ombudsmanden, normalt inden tre kalendermåneder. Europa-Parlamentet og Kommissionen indvilligede i 2004 i at acceptere en kortere frist på to måneder for klager over afslag på aktindsigt i dokumenter.

■ Fair procedure

Ifølge princippet om en fair procedure kan Ombudsmandens afgørelse om en klage ikke tage hensyn til materiale, som klageren eller fællesskabsinstitutionen eller -organet vælger at sende til Ombudsmanden, medmindre den anden part har haft mulighed for at se materialet og kommentere det.

Ombudsmanden sender derfor fællesskabsinstitutionens eller -organets udtalelse videre til klageren med opfordring til at fremsætte bemærkninger. Samme procedure følges, hvis klagen skal undersøges yderligere.

Der findes hverken i traktaten eller statuten mulighed for at anke eller på anden måde klage over Ombudsmandens afgørelser vedrørende behandlingen af eller resultatet af en klage. Som alle andre fællesskabsinstitutioner og -organer kan Ombudsmanden imidlertid gøres til genstand for erstatningssøgsmål på grundlag af EF-traktatens artikel 288. Det er i princippet muligt at anlægge et sådant erstatningssøgsmål mod Ombudsmanden ved Fællesskabets domstole med påstand om fejlagtig behandling af en klage⁸.

■ Kontrol af dokumenter og afhøring af vidner

Ifølge artikel 3, stk. 2, i Ombudsmandens statut er Fællesskabets institutioner og organer forpligtet til at give ombudsmanden de oplysninger, han har anmodet om, og give ham adgang til de pågældende dokumenter. Ifølge revisionen af statuten kan institutionerne og organerne ikke længere afvise at offentliggøre dokumenter under »behørigt begrundet henvisning til deres tavshedspligt«.

Ombudsmandens beføjelse til at kontrollere dokumenter giver ham mulighed for at undersøge, om de oplysninger, som de pågældende fællesskabsinstitutioner eller -organer 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. I 2008 gjorde Ombudsmanden brug af sin beføjelse til at kontrollere institutionens dokumenter i 16 sager.

Endvidere skal Fællesskabets tjenestemænd og øvrige ansatte i henhold til statuttens artikel 3, stk. 2, efter anmodning fra Ombudsmanden aflægge vidneforklaring. Igen er der ifølge revisionen af statuten i 2008 ikke længere noget krav om, at EU-tjenestemænd, der vidner efter anmodning fra Ombudsmanden, »udtaler sig på vegne af og efter instrukser fra deres administrationer«. De er dog fortsat bundet af de relevante regler i personalevedtægten, især deres tavshedspligt. Ombudsmandens beføjelse til at afhøre vidner blev ikke bragt i anvendelse i 2008.

Ombudsmandens pligt til fortrolighed af dokumenter og information er ligeledes præciseret og strammet op ved revisionen af statuten. 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 1049/2001⁹, gives på betingelse af overholdelse af sikkerhedsreglerne i den pågældende fællesskabsinstitution eller det pågældende fællesskabsorgan. Institutioner eller organer, der giver fortrolige oplysninger eller fortrolige dokumenter, bør underrette Ombudsmanden om sådan fortrolighed. Desuden bør Ombudsmanden på forhånd sammen med den pågældende institution eller det pågældende organ have fastsat betingelserne for behandling af fortrolige oplysninger eller dokumenter og andre oplysninger, der er omfattet af tavshedspligt.

8. Se f.eks. Sag T-412/05 *M mod Ombudsmanden*, dom af 24. september 2008, endnu ikke offentliggjort.

9. 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.

■ Åben procedure

Klager til Ombudsmanden behandles offentligt, medmindre klageren anmoder om fortrolig behandling.

I henhold til gennemførelsesbestemmelsernes artikel 13 har klageren ret til at se Ombudsmandens sagsakter om hans eller hendes klage. Ifølge artikel 14 har offentligheden aktindsigt i dokumenter i Ombudsmandens besiddelse Ombudsmandens afgørelse af 3. december 2008 om ændring af gennemførelsesbestemmelserne, som omtalt i afsnit 2.2 ovenfor, omfatter ændringer af artikel 13 og 14, som har til formål at bringe Ombudsmandens praksis på linje med den nye virkelighed, der etableres med ændringen af hans statut.



Klager og undersøgelser

KAPITEL 3 giver et overblik over de klager og undersøgelser, der blev behandlet i 2008. Det indledes med en gennemgang af de undersøgte sager. Dernæst gives et overblik over arbejdet med undersøgelserne, herunder de opnåede resultater og eksempler på sager. Et afsnit om nøglesager identificeret af Ombudsmanden efterfølges af en tematisk analyse af Ombudsmandens vigtigste afgørelser vedrørende retlige eller faktiske forhold i 2008. Kapitlet slutter med en gennemgang af den opfølgning, der har fundet sted på klager, der falder uden for Ombudsmandens mandat.

3.1 Oversigt over undersøgte klager

Ombudsmanden registrerede¹ 3 406 klager i 2008, i forhold til 3 211 i 2007. Der blev behandlet i alt 3 346 klager², i forhold til 3 265 i 2007. Af alle de behandlede klager blev 24 % (802 klager) anset for at ligge inden for Den Europæiske Ombudsmands mandat.

Der blev indledt i alt 293 undersøgelser på grundlag af klager, mens der blev indledt yderligere tre undersøgelser på Ombudsmandens eget initiativ (dette skal sammenholdes med hhv. 303 og seks undersøgelser i 2007).

Tabel 3.1: Behandlede sager i 2008

Registrerede klager	3 406
Behandlede klager	3 346
Klager, der falder inden for Den Europæiske Ombudsmands mandat	802
Heraf:	281 klager, der ikke kan antages 228 klager, der kan antages, men ikke giver grundlag for at indlede en undersøgelse 293 undersøgelser indledt på grundlag af klager
Undersøgelser indledt på grundlag af klager	293
Undersøgelser indledt på eget initiativ	3
Afsluttede undersøgelser	355
Heraf:	144 fra 2008 102 fra 2007 109 fra tidligere år

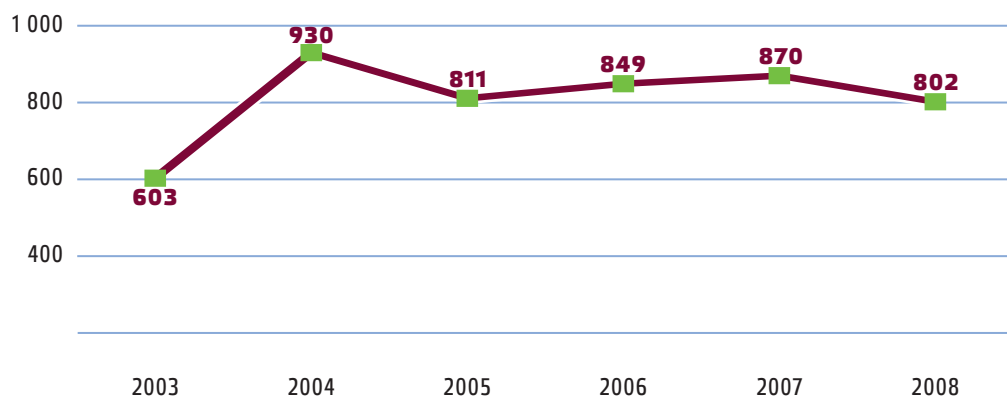
1. Fra i år gør Den Europæiske Ombudsmands årsberetning brug af den statistiske kategori »registrerede klager« i stedet for »modtagne klager« for at sondre mellem klager, der rent faktisk blev registreret i et givet kalenderår og de klager, der indgik i samme periode, men som først blev registreret i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

2. 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 »behandles« i et givet år, forskelligt fra antallet af klager, der »registreres« i det samme år.

Ombudsmanden afsluttede et rekordstort antal undersøgelser (355) i 2008 (sammenlignet med 351 i 2007). Heraf var 144 blevet registreret i 2008, mens 102 stammede fra 2007 og 109 fra tidligere år.

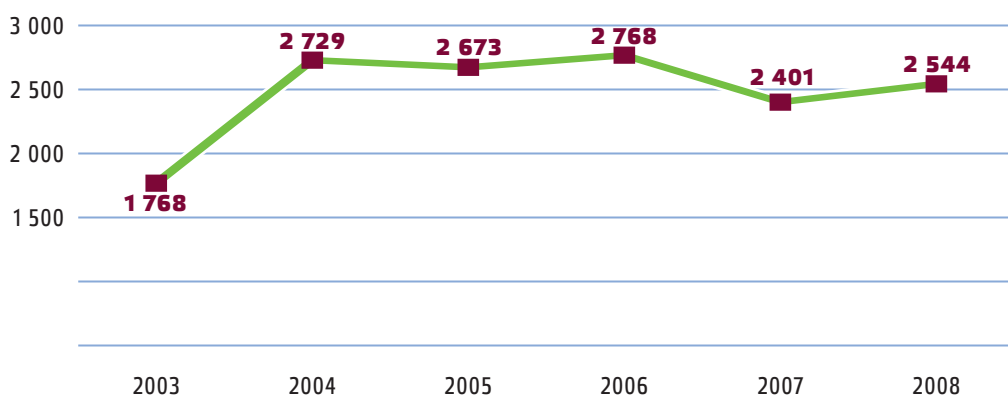
Som figur 3.1 viser³, er antallet af klager inden for Ombudsmandens mandat i de seneste fem år gået fra 603 i 2003 til hele 802 i 2008. Dette antal toppede i 2004 med 930, med det næsthøjeste antal på 870 i 2007.

Figur 3.1: Antallet af klager inden for mandatet 2003-2008



Som figur 3.2 viser⁴, er antallet af klager, der falder uden for Ombudsmandens mandat, steget i 2008 til 2 544 sammenlignet med 2 401 i 2007. Det er fortsat under de højeste niveauer på 2 729, 2 673, og 2 768, der blev opnået i hhv. 2004, 2005 og 2006.

Figur 3.2: Antallet af klager uden for mandatet 2003-2008



Generelt bekræfter antallet af klager i 2008 en generel tendens for klager til stabilisering på stort set de samme historisk høje niveauer, der blev opnået efter EU's udvidelse i 2004.

3. De 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 3.1 til og med den 11. klage.
4. 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 3.2 til og med den 11. klage.

Tabel 3.2 giver et overblik over den geografiske oprindelse af klager, der blev registreret i 2008. Tyskland, EU's mest befolkede land, indgav det største antal klager, fulgt af Spanien, Polen og Frankrig. Men målt på befolkningens størrelse kom de fleste klager fra Malta, Luxembourg, Cypern, og Belgien.

Tabel 3.2: Geografisk oprindelse af klager registreret i 2008

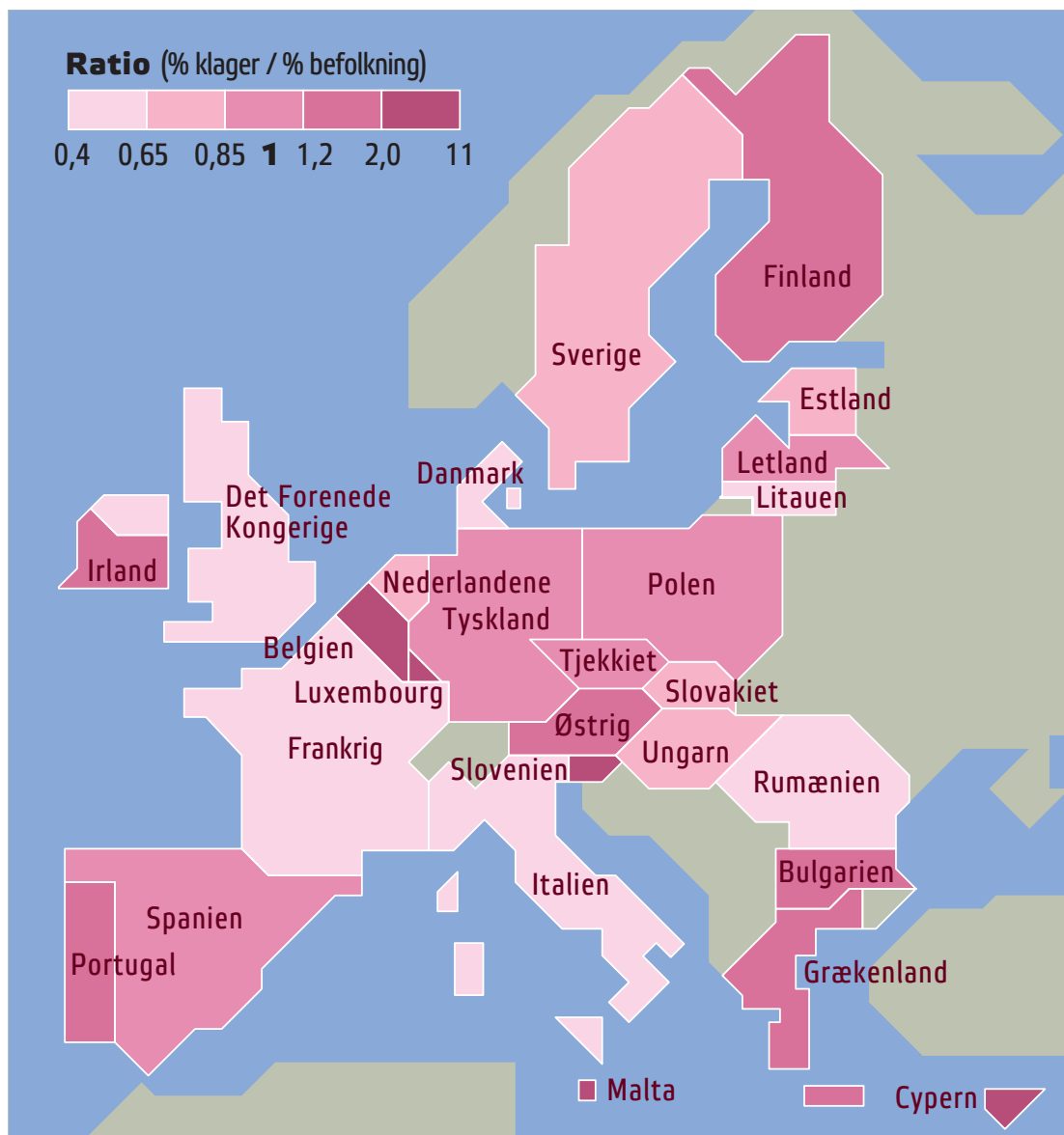
Land	Antal klager	% af klager	% af befolkningen i EU	For hold
Malta	36	1,1	0,1	11,0
Luxembourg	33	1,0	0,1	10,0
Cypern	35	1,0	0,2	5,0
Belgien	229	6,7	2,1	3,2
Slovenien	41	1,2	0,4	3,0
Østrig	108	3,2	1,7	1,9
Irland	45	1,3	0,9	1,4
Grækenland	110	3,2	2,3	1,4
Bulgarien	74	2,2	1,6	1,4
Portugal	95	2,8	2,1	1,3
Finland	49	1,4	1,1	1,3
Spanien	352	10,3	9,0	1,1
Polen	270	7,9	7,7	1,0
Letland	18	0,5	0,5	1,0
Tyskland	546	16,0	16,6	1,0
Tjekkiet	66	1,9	2,1	0,9
Sverige	52	1,5	1,8	0,8
Slovakiet	29	0,9	1,1	0,8
Ungarn	46	1,4	2,0	0,7
Nederlandene	78	2,3	3,3	0,7
Estland	7	0,2	0,3	0,7
Danmark	23	0,7	1,1	0,6
Rumænien	97	2,8	4,4	0,6
Frankrig	240	7,0	12,8	0,5
Italien	219	6,4	11,9	0,5
Det Forenede Kongerige	197	5,8	12,3	0,5
Litauen	11	0,3	0,7	0,4
Andre	221	6,5		
Ukendt	79	2,3		

BEMÆRK Forholdstallet er beregnet ved at dividere procentsatsen af det samlede antal klager fra hver enkelt medlemsstat med procentsatsen for den samlede EU-befolkning. 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 tabellen er afrundet til én decimal.

I 2008 indgav 12 medlemsstater flere klager, end hvad der kunne forventes ud fra deres befolknings størrelse, 12 lande indgav færre klager, mens tre lande indgav et antal klager, der afspejlede befolkningsstørrelsen.

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 (se føromtalt forklaring på, hvordan forholdstallet beregnes).

Geografisk oprindelse af klager registreret i 2008



Klager kan indgives til Den Europæiske Ombudsmand på ethvert af EU's 23 traktatsprog⁵. Ifølge en aftale undertegnet i november 2006 mellem Den Europæiske Ombudsmand og den spanske regering kan borgerne også klage til Den Europæiske Ombudsmand på et af de andre officielle sprog i Spanien udover spansk

Klager kan indgives til Den Europæiske Ombudsmand på ethvert af EU's 23 traktatsprog.

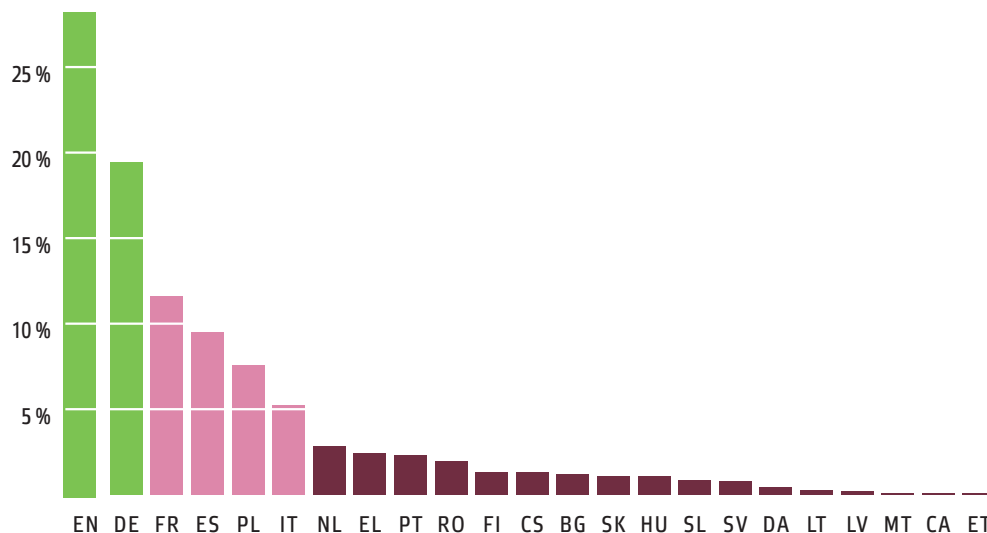
(katalansk/valenciansk, galisisk og baskisk)⁶. Som figur 3.3 viser-

5. Bulgarsk, tjekkisk, dansk, hollandsk, engelsk, estisk, finsk, fransk, tysk, græsk, ungarsk, irsk, italiensk, lettisk, litauisk, maltesisk, polsk, portugisisk, rumænsk, slovakisk, slovensk, spansk, og svensk.

6. 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.

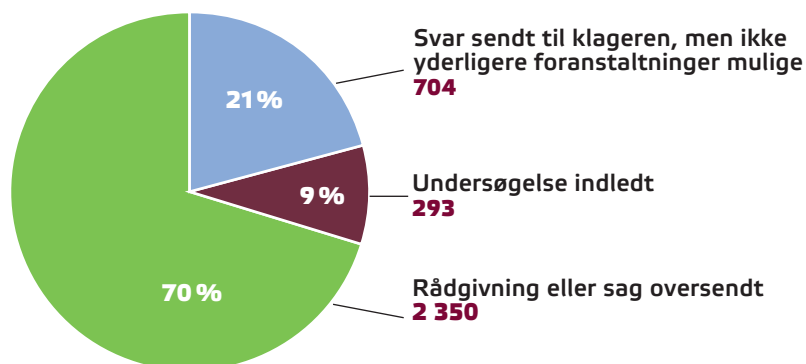
valgte de fleste klagerere i 2008 at indgive deres klage til Ombudsmanden på engelsk, fulgt af tysk, fransk og spansk. Et begrænset antal klager blev indgivet på lettisk, maltesisk, katalansk og estisk.

Figur 3.3: Fordeling af klager på sprog



Som figur 3.4 viser, var Ombudsmanden i næsten 80 % af sagerne i stand til at hjælpe klagerne ved enten at indlede en undersøgelse (9 % af klagerne), oversende sagen til et kompetent organ eller rådgive om, hvor de skulle henvende sig (70 %). Afsnit 3.6 nedenfor giver et overblik over de sager, der blev oversendt, eller hvor klageren blev rådgivet. I 21 % af de sager, der blev behandlet i 2008, 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.

Figur 3.4: Type foranstaltning truffet af Den Europæiske Ombudsmand efter modtagelse af klager



BEMÆRK Dette tal omfatter 158 klager, der var registreret i slutningen af 2007, og som blev behandlet i 2008, men ikke 220 klager, der blev registreret i slutningen af 2008, og som stadig var under behandling ved årets slutning med henblik på at bestemme, hvad der skal gøres.

3.2 Analyse af indledte undersøgelser⁷

Alle de klager, der blev anset for at falde inden for Ombudsmandens mandat, blev analyseret yderligere for at afgøre, om de kunne antages til behandling. Af de 802 klager, der faldt inden for mandatet, blev 281 anset for uantagelige, mens Ombudsmanden i yderligere 228 sager, der kunne antages til behandling, ikke fandt noget grundlag for at indlede en undersøgelse.

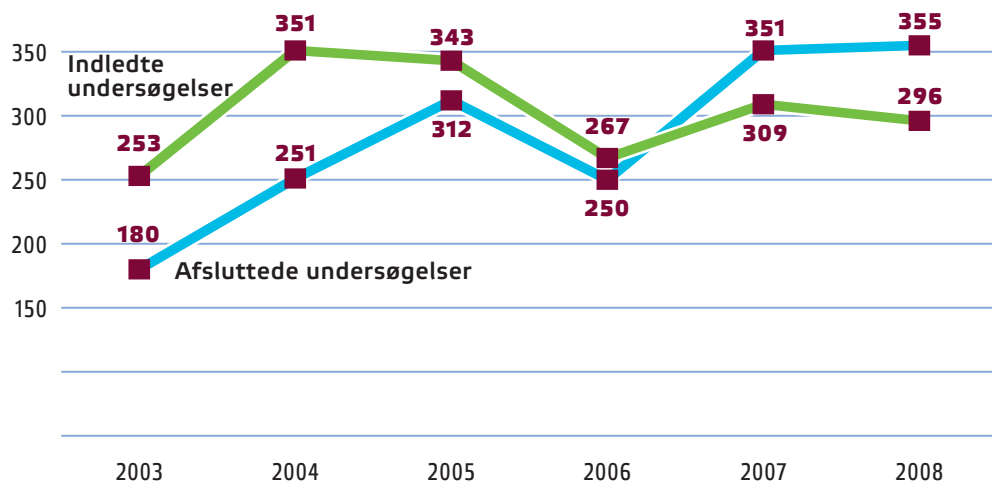
Figur 3.5: Klager inden for Den Europæiske Ombudsmands mandat



I alt blev der i årets løb indledt 293 nye undersøgelser på grundlag af klager. Ombudsmanden indledte desuden tre undersøgelser på eget initiativ.

Som figur 3.6 viser, er antallet af undersøgelser, der blev indledt i 2008 (296) en smule lavere end i 2007 (309), 2005 (343), og 2004 (351), men højere end i 2006 (267), og 2003 (253). De undersøgelser, der blev afsluttet, vil blive analyseret i afsnit 3.3 nedenfor.

Figur 3.6: Udviklingen i antallet af undersøgelser



7. Det skal bemærkes, at analysen i dette afsnit er baseret på antallet af undersøgelser, der blev indledt i 2008, og ikke — som i foregående år — det samlede antal undersøgelser, der blev behandlet i årets løb (dvs. inklusive sager overført fra tidligere år). Denne nye statistikberegningsmetode skulle give en bedre indikation af tendenserne, år-for-år.

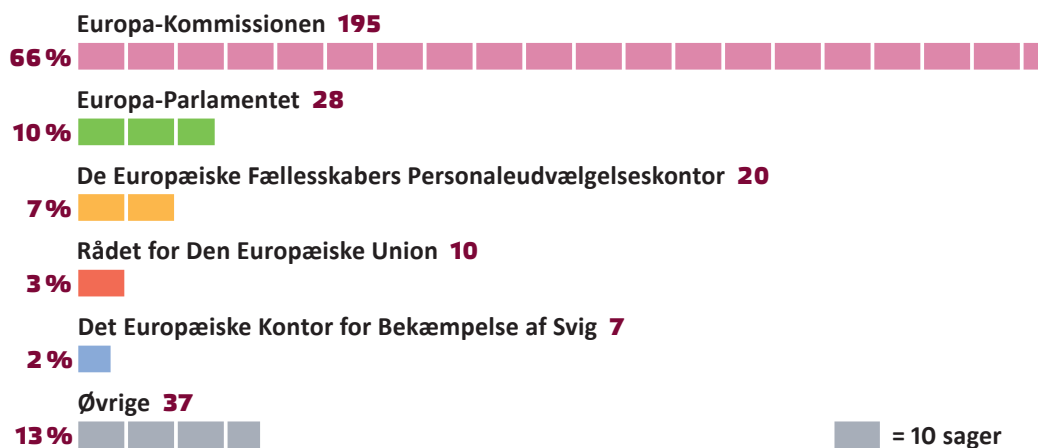
I alt 74 % af de klager, der gav anledning til undersøgelser, blev indgivet af enkeltpersoner, mens 26 % blev indgivet af virksomheder og foreninger.

Tabel 3.3: Kilde til klager, der fører til undersøgelser

Virksomheder og foreninger	26 % (75)
Enkeltpersoner	74 % (218)

De fleste af de undersøgelser, der blev indledt af Ombudsmanden i 2008, vedrørte Europa-Kommissionen (66 %). I betragtning af, at Kommissionen er den EU-institution, der træffer flest beslutninger med direkte konsekvenser for borgerne, er det kun naturligt, at den er det vigtigste mål for borgernes klager. Klagerne var også rettet mod Europa-Parlamentets administration (10 %), De Europæiske Fællesskabers Personaleudvælgelseskontor (7 %), Rådet (3 %), og Det europæiske Kontor for Bekæmpelse af Svig, OLAF (2 %) ⁸. Tyve andre EU-institutioner og -organer var omfattet af yderligere 37 undersøgelser ⁹.

Figur 3.7: Undersøgte institutioner og organer

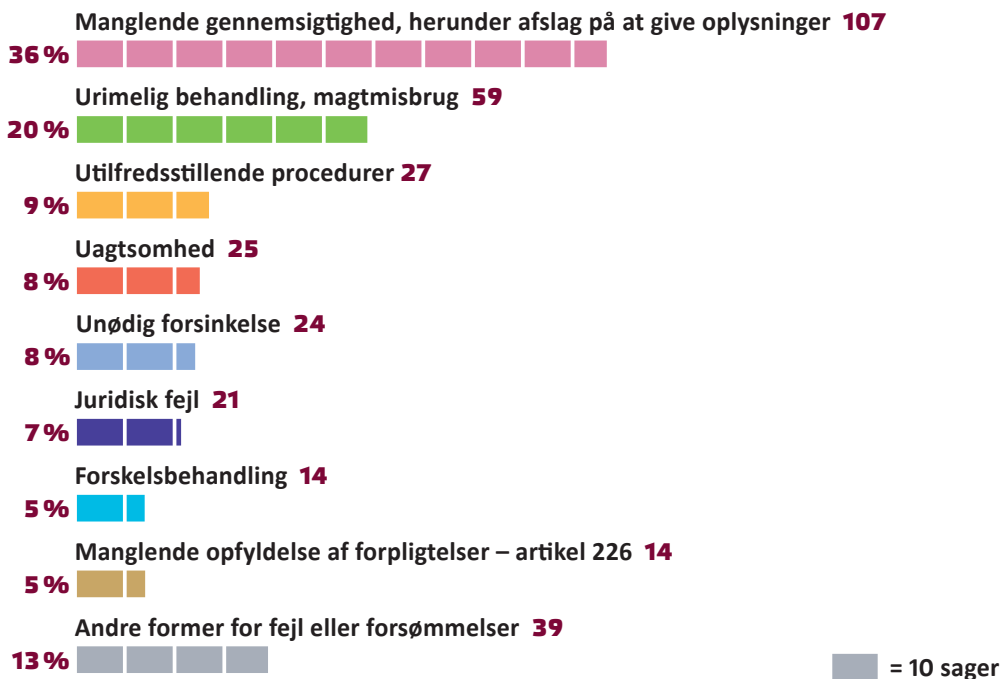


BEMÆRK I én sag vedrørte samme undersøgelse to institutioner. Derfor udgør summen af disse tal over 100 %.

De vigtigste typer af påståede fejl eller forsømmelser i forbindelse med de undersøgelser, der blev indledt i 2008, var manglende åbenhed, herunder afslag på at give oplysninger (36 % af undersøgelserne), urimelig behandling eller magtmisbrug (20 %), utilfredsstillende procedurer (9 %), uagtsomhed (8 %), unødigt forsinkelse (8 %), juridiske fejl (7 %), forskelsbehandling (5 %), og manglende opfyldelse af forpligtelser, hvilket vil sige, at Kommissionen ikke har varetaget sin opgave som »traktatens vogter« over for medlemsstaterne (5 %).

8. Med hensyn til mulige undersøgelser af OLAF af relevans for Ombudsmanden skal det bemærkes, at Ombudsmanden den 2. juni 2008 tiltrådte den interinstitutionelle aftale af 25. maj 1999 om de interne undersøgelser, der foretages af OLAF. Samme dag vedtog Ombudsmanden en afgørelse om betingelser og nærmere vilkår for de interne undersøgelser i forbindelse med bekæmpelse af svig, bestikkelse og enhver anden ulovlig aktivitet til skade for Fællesskabernes interesser.

9. Den Europæiske Centralbank (4 undersøgelser), Det Europæiske Lægemedielagentur (4), De Europæiske Fællesskabers Domstol (3), Regionsudvalget for Den Europæiske Union (3), Europol (3), Forvaltningsorganet for Undervisning, Medier og Kultur (3), Det Europæiske Center for Udvikling af Erhvervsuddannelse (2), Det Europæiske Agentur for Forvaltning af Det Operative Samarbejde ved EU-medlemsstaternes Ydre Grænser (2), Kontoret for De Europæiske Fællesskabers Officielle Publikationer (2), Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse (1), Den Europæiske Investeringsbank (1), De Europæiske Fællesskabers Økonomiske og Sociale Udvalg (1), Det Europæiske Luftfartssikkerhedsagentur (1), Det Europæiske Kemikalieagentur (1), Det Europæiske Genopbygningsagentur (1), Oversættelsescentret for Den Europæiske Unions Organer (1), Forvaltningsorganet for Det Europæiske Forskningsråd (1), Det Europæiske Fællesforetagende for ITER og Fusionsenergiudvikling (1), Forvaltningsorganet for Konkurrenceevne og Innovation (1), Euratoms Forsyningsagentur (1).

Figur 3.8: Typer påståede fejl eller forsømmelser

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

3.3 Resultaterne af Ombudsmandens undersøgelser

Som figur 3.6 ovenfor viser, afsluttede Ombudsmanden et rekordstort antal undersøgelser (355) i 2008. Dette tal er næsten dobbelt så stort som det antal undersøgelser, der blev afsluttet i 2003. Heraf var de 352 undersøgelser af klager og tre var undersøgelser på eget initiativ.

De fleste af de undersøgelser, der blev afsluttet af Ombudsmanden i 2008, blev afsluttet inden for ét år (52 %). Over en tredjedel (36 %) blev afsluttet inden for tre måneder. Dette omfatter sager, som

Afsluttede Ombudsmanden et rekordstort antal undersøgelser (355) i 2008. De fleste af de undersøgelser, der blev afsluttet af Ombudsmanden i 2008, blev afsluttet inden for ét år (52 %).

Ombudsmanden var i stand til at løse meget hurtigt, f.eks. gennem et telefonopkald til den pågældende institution med forslag til en løsning¹⁰ (se afsnit 2.5 ovenfor). Næsten 70 % af undersøgelserne blev afsluttet inden for 18 måneder, mens de resterende sager tog længere tid på grund af deres kompleksitet eller på grund af

forsinkelser. I gennemsnit blev sager afsluttet inden for 13 måneder. Ombudsmanden sigter mod at forbedre institutionens resultater i 2009 ved at bruge endnu mindre tid på at afslutte sager. Det er i den forbindelse vigtigt at bemærke, at det ekstra arbejde, der var resultatet af den betydelige stigning i antallet af klager fra 2004 og frem, nu er blevet afsluttet.

Tablet 3.4: Afsluttede sager i 2008 efter undersøgelser

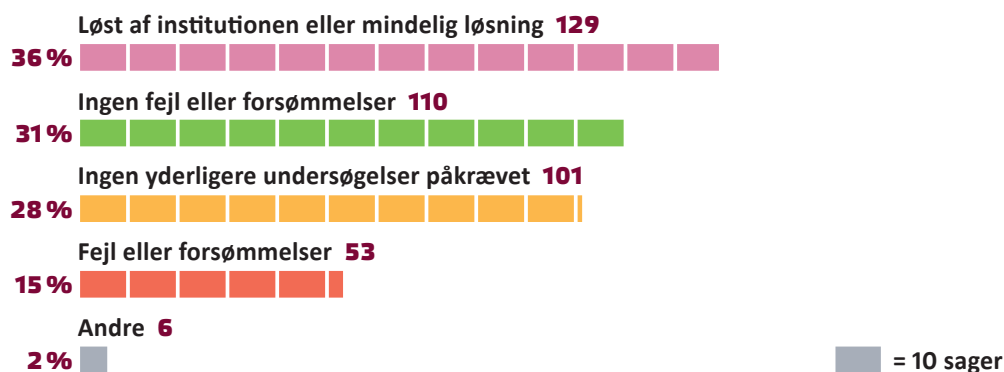
Gennemsnitlig varighed af undersøgelse	13 måneder
Sager afsluttet inden for 3 måneder	36 %
Sager afsluttet inden for 12 måneder	52 %
Sager afsluttet inden for 18 måneder	68 %

BEMÆRK Disse tal er baseret på en måned bestående af 30 dage. Det skal også bemærkes, at procenttallene repræsenterer kumulative tal.

10. 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.

Som det ses af figur 3.9 blev der opnået et positivt resultat relativt let for klageren i 129 sager, der blev afsluttet i 2008 (36 %). Disse sager blev enten afgjort af institutionen, eller der blev aftalt en mindelig løsning. Det tilsvarende tal for 2007 var 134 sager. I yderligere 101 sager blev forholdet afklaret, således at yderligere undersøgelser var overflødige, mens Ombudsmanden i 110 sager ikke fandt tilfælde af fejl eller forsømmelser. Ombudsmanden konkluderede, at der forelå tilfælde af fejl eller forsømmelser i 53 sager, men at han alligevel kunne opnå et positivt resultat for klageren i otte af disse sager gennem en accept af det forslag til henstilling, som han fremsatte til den pågældende institution (se figur 3.10). Disse resultater beskrives nærmere nedenfor¹¹.

Figur 3.9: Resultater af afsluttede undersøgelser



BEMÆRK I nogle sager blev undersøgelserne afsluttet af to eller flere årsager. Derfor udgør summen af disse tal over 100 %.

■ Ingen fejl eller forsømmelser

I 2008 afsluttedes 110 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 eller organet på, hvad de har foretaget sig, samt får Ombudsmandens eget syn på sagen. Samtidig tjener et sådant resultat som et håndgribeligt bevis på, at den berørte institution eller det berørte organ har optrådt i overensstemmelse med principperne for god forvaltningsskik.

Uregelmæssigheder i forbindelse med en designkonkurrence for arkitekter i Østrig

En østrigsk arkitekt klagede til Ombudsmanden over den måde, Kommissionen havde håndteret hans overtrædelsesklage på. Arkitekten gjorde i sin klage til Kommissionen gældende, at Østrig havde overtrådt fællesskabslovgivningen om tildeling af offentlige servicekontrakter i en række designkonkurrencer for arkitekter. Kommissionen bekræftede, at fællesskabsretten var blevet overtrådt, men havde alligevel besluttet ikke at træffe yderligere foranstaltninger, idet den henviste til en ændring i den østrigske lov om offentlige indkøb, som efter dens opfattelse sikrede, at sager som den foreliggende ikke ville opstå igen. Ombudsmanden udviste forståelse for klagerens skuffelse over Kommissionens beslutning om ikke at træffe yderligere foranstaltninger efter i næsten fem år at have beskæftiget sig med sagen. Han mindede imidlertid om, at det ifølge gældende retspraksis er op til Kommissionen selv at træffe beslutning om, hvorvidt den ønsker at forelægge sagen for domstolene. Han fandt Kommissionens begrundelse plausibel og afsluttede sagen, idet han konkluderede, at der ikke forelå tilfælde af fejl eller forsømmelser.

3570/2005/WP ■

11. Følgende analyse er baseret på undersøgelser, der blev afsluttet i løbet af 2008. Hvis en undersøgelse omhandlede mere end én påstand eller krav, kan Ombudsmanden være nået frem til flere resultater.

■ 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. Samarbejdet med EU's institutioner og organer

Ombudsmanden forsøger så vidt muligt i forbindelse med undersøgelser at opnå et positivt resultat, der tilfredsstiller både klageren og den institution, klagen er rettet mod.

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 2008 blev 125 sager løst af institutionen eller organet selv efter en klage til Ombudsmanden¹².

Løsning på en betalingstvist mellem forskningsinstitut og Kommissionen

Et hollandsk forskningsinstitut underskrev i 2004 en aftale om tilskud med Kommissionen vedrørende et forskningsprojekt om human influenza. Institutet henvendte sig i december 2006 til Ombudsmanden med påstand om, at Kommissionen ikke havde betalt en rate på 288 000 EUR. Kommissionen argumenterede, at den ikke havde betalt raten, fordi instituttet endnu ikke havde fremlagt en tilstrækkelig budgettabel for projektet. Ombudsmanden kiggede de relevante sagsakter igennem og bemærkede, at Kommissionen i mellemtiden havde sendt instituttet alle de oplysninger, der var nødvendige for, at instituttet kunne fremlægge en sådan budgettabel. Kommissionen meddelte efterfølgende, at den ville frigive slutbetalingen. Ombudsmanden roste Kommissionen for dens indsats for at hjælpe instituttet, idet han pointerede, at han betragtede denne måde at håndtere klager på som et eksempel på god forvaltningsskik.

3794/2006/FOR ■

Hvis Ombudsmanden efter en indledende undersøgelse konstaterer et tilfælde af fejl eller forsømmelser, søger han om muligt at finde en mindelig løsning.

Hvis Ombudsmanden efter en indledende undersøgelse konstaterer et tilfælde af fejl eller forsømmelser, søger han om muligt at finde en mindelig løsning. Fire sager blev afsluttet i årets løb, efter at der var opnået en mindelig løsning. Ved udgangen af 2008 var 25 forslag til mindelig løsning stadig under behandling.

Ombudsmanden opnår en mindelig løsning med Kommissionen i en sag om italiensk statsstøtte

Et italiensk shippingfirma indgav i 1993 en klage til Kommissionen om en sardinsk støtteordning for shippingfirmaer. Ifølge klageren udgjorde støtteordningen forskelsbehandling af firmaer, der er etableret i Sardinien, men som har deres hovedsæde et andet sted. Kommissionen konkluderede i 1997, at støtteordningen udgjorde ulovlig statsstøtte og derfor var uforenelig med fællesmarkedet. I 2000 ophævede EF-Domstolen Kommissionens beslutning af proceduremæssige årsager. Kommissionen vedtog imidlertid ikke en ny beslutning. Det italienske firma indgav klage til Ombudsmanden. Ombudsmanden fandt, at den lange forsinkelse udgjorde et tilfælde af fejl eller forsømmelser og fremsatte forslag til en mindelig løsning. Klageren meddelte i december 2007 Ombudsmanden, at Kommissionen havde vedtaget en ny beslutning.

2713/2006/IP (Fortrolig) ■

12. Som nævnt i kapitel 2 var der 101 sager, hvor Ombudsmandens indgriben førte til et hurtigt svar på ubesvaret korrespondance.

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

I nogle tilfælde kan klagen afgøres, eller der kan opnås en mindelig løsning, hvis den berørte institution eller det berørte organ tilbyder klageren kompensation.

→→→ Rådet betaler kompensation i erkendelse af den ulempe, der er forvoldt

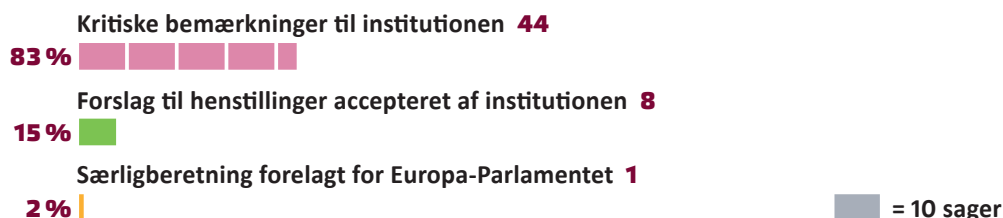
Rådet accepterede at foretage en kulancebetaling på 1 000 EUR i erkendelse af den ulempe og det pres, klageren havde været udsat for. Rådet havde i første omgang tilbudt klageren en etårig kontrakt og ændrede dernæst vilkårene, da det gik op for det, at klageren ville fylde 65 i den pågældende periode. Ombudsmanden fandt imidlertid ikke, at der forelå tilfælde af fejl eller forsømmelser, for så vidt angik klagerens påstand om aldersdiskriminering.

1162/2007/FOR (Fortrolig) ■

■ Konstaterede tilfælde af fejl eller forsømmelser

Ombudsmanden konkluderede, at der forelå tilfælde af fejl eller forsømmelser i 15 % af de sager, der blev afsluttet i 2008. I 44 tilfælde blev sagen afsluttet med kritiske bemærkninger til den berørte institution eller det berørte organ (55 sager i 2007). Otte sager blev afsluttet ved, at den berørte institution accepterede et forslag til henstilling fra Ombudsmanden. I ét tilfælde, hvor Kommissionen undlod at gøre dette, udarbejdede Ombudsmanden en særlig beretning til Europa-Parlamentet. Disse resultater analyseres nærmere nedenfor.

Figur 3.10: Undersøgelser, hvor der blev konstateret tilfælde af fejl eller forsømmelser



Kritiske bemærkninger

Er en mindelig løsning ikke mulig, eller har 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 det pågældende organ eller udarbejder et forslag til henstilling.

den pågældende institution eller det pågældende organ eller udarbejder et forslag til henstilling. Der fremsættes normalt en kritisk bemærkning, hvor (i) den pågældende institution ikke længere har mulighed for at afhjælpe påpegede fejl eller forsømmelser, eller hvor (ii) de ikke synes at have nogen generelle følgevirkninger, og (iii) det således ikke synes nødvendigt, at Ombudsmanden følger sagen op. Der fremsættes også en kritisk bemærkning, hvis

Ombudsmanden finder, at et forslag til henstilling ikke vil tjene noget formål, eller i sager, hvor den berørte institution eller det berørte organ 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 eller organet får oplyst, hvad der er gået galt, således at fejl eller forsømmelser kan undgås fremover.

Uberettiget begrænsning af sprog, der anvendes i forslag

En tysk organisation ønskede at deltage i Kommissionens indkaldelse af forslag til et rehabiliteringsprojekt for torturofre, der indgik i programmet »*European Initiative for Democracy and Human Rights*« (det europæiske initiativ for demokrati og beskyttelse af menneskerettighederne). NGO'en henvendte sig til Ombudsmanden, idet den hævdede, at Kommissionen insisterede på, at ansøgninger skulle indgives på engelsk, fransk eller spansk. Den argumenterede, at Kommissionen havde en juridisk forpligtelse til at acceptere anvendelsen af et hvilket som helst af de officielle EU-sprog i ansøgninger, der indgives som følge af dens indkaldelser af forslag. Kommissionen fremførte, at valget af et begrænset antal sprog var sket af pragmatiske årsager. Ombudsmanden afsluttede sagen med en kritisk bemærkning, idet han konkluderede, at Kommissionens fastholdelse af, at engelsk, fransk eller spansk skal benyttes ved projektansøgninger, udgjorde et tilfælde af fejl eller forsømmelser.

259/2005/(PB)GG ■

Tvivlsom berettigelse af personaleudgifter i forbindelse med landbrugsprojekt

Et tysk universitet, der deltog i et projekt samfinansieret af Fællesskabet, henvendte sig til Ombudsmanden med påstand om, at Kommissionen skulle have geninddrevet forudbetalinger til et spansk universitet, der oprindeligt var ansvarligt for koordineringen af projektet. Ombudsmandens undersøgelse afslørede, at der herskede en begrundet tvivl om personaleudgifter til et beløb af 38 000 EUR, hvilket skulle have foranlediget Kommissionen til at foretage yderligere undersøgelser. Eftersom Kommissionen afviste at gøre dette, afsluttede Ombudsmanden sagen med en kritisk bemærkning om, at institutionen havde undladt at undersøge klagerens stærke argumenter vedrørende de personaleudgifter, der var blevet accepteret, på en tilstrækkeligt grundig og korrekt måde.

576/2005/GG ■

Påstået systematisk udelukkelse fra udbud om elektroniske publikationer

En hollandsk virksomhed udviklede navigations- og genfindingssoftware til EU's elektroniske publikationer. Den klagede til Ombudsmanden over, at dens produkter, efter en ændring af ansvarsområderne i Kontoret for De Europæiske Fællesskabers Officielle Publikationer, systematisk blev valgt fra i udbudsprocedurer. Virksomheden henviste til fire sager, som Ombudsmanden undersøgte. Han konkluderede, at Kontoret for Officielle Publikationer havde undladt at gennemføre en korrekt gennemgang af den første kontrakt. Han kritiserede det for at have udelukket muligheden for at forlænge den anden kontrakt med klart ubeføjede og fejlagtige begrundelser. Ombudsmanden konkluderede imidlertid, at der ikke var noget belæg for, at Kontoret for Officielle Publikationer systematisk havde valgt klagerens produkt fra i udbudsprocedurer.

1128/2004/GG ■

Aktindsigt i tillæg udbetalt til medlemmer af Europa-Parlamentet

Parlamentet afviste i 2005 en journalists anmodning om oplysninger om de tillæg, som blev udbetalt til fem maltesiske parlamentsmedlemmer, under henvisning til princippet om databeskyttelse. Journalisten indgav klage til Ombudsmanden, idet han argumenterede, at skatteyderne har en ret til at vide, hvordan parlamentsmedlemmerne bruger det offentlige penge. Efter at have hørt den tilsynsførende for databeskyttelse, der erklærede sig enig i Ombudsmandens holdning, opfordrede Ombudsmanden Parlamentet til at offent-

liggøre de krævede oplysninger, set i lyset af offentlighedens lovhjemlede ret til aktindsigt i dokumenter. Parlamentet fastholdt sit afslag. Det meddelte imidlertid, at det ville offentliggøre generelle oplysninger om parlamentsmedlemmernes tillæg på sit websted og antydede muligheden af at tage situationen op til fornyet overvejelse i 2009. Ombudsmanden fremsatte en kritisk bemærkning, idet han beklagede, at Parlamentet ikke havde overholdt lovgivningen som fortolket af Retten i Første Instans. Han hilste imidlertid Parlamentets beslutning velkommen om at informere offentligheden bedre om parlamentsmedlemmernes tillæg via dets websted.

3643/2005/(GK)WP ■

I nogle tilfælde er det klagerens eneste krav, at det direkte eller indirekte offentligt anerkendes, at der forelå tilfælde af fejl eller forsømmelser. I sådanne sager er en kritisk bemærkning også

I nogle tilfælde er det klagerens eneste krav, at det direkte eller indirekte offentligt anerkendes, at der forelå tilfælde af fejl eller forsømmelser.

tilstrækkeligt til at imødekomme klageren. Det ville dog af hensyn til at forbedre forholdet mellem borgerne og EU's institutioner være et bedre resultat, at den berørte institution selv erkendte og undskyldte for sine fejl eller forsømmelser. Et sådant initiativ viser også, at institutionen er klar over, hvad den har gjort galt, således at fejl eller forsømmelser kan undgås i fremtiden.

Tilsvarende har Ombudsmanden med henblik på at forbedre EU-institutionernes resultater i fremtiden gjort stigende brug af yderligere bemærkninger, når han finder en anledning til at forbedre kvaliteten af forvaltningen. Ombudsmanden fremsatte yderligere bemærkninger i i alt 41 sager i 2008, herunder følgende:

Forsinkelse i behandlingen af en overtrædelsesklage

Ombudsmanden modtog en klage fra en enkeltperson over Kommissionens håndtering af en overtrædelsesklage vedrørende spansk lovgivning om forhøjelser af kapitalbeskatningen. Han fremsatte en kritisk bemærkning om, at Kommissionen havde undladt i tilstrækkeligt omfang at informere klageren om, at den havde besluttet at indlede en formel overtrædelsesprocedure. Ombudsmanden fremsatte en yderligere bemærkning med forslag til, hvordan Kommissionen kunne overveje at forbedre sine procedurer.

3737/2006/(BM)JMA ■

Med henblik på at sikre, at institutionerne og organerne tager ved lære af deres fejltagelser, og for at sikre, at fejl eller forsømmelser undgås i fremtiden, offentliggjorde Ombudsmanden på sit websted i 2008 to undersøgelser af den opfølgning, som de involverede institutioner havde foretaget på alle kritiske eller yderligere bemærkninger i 2006 og 2007. Ombudsmanden identificerede et lille antal sager i disse undersøgelser, der kan fungere som en model for de øvrige institutioner for, hvordan man mest hensigtsmæssigt kan reagere på kritiske og yderligere bemærkninger. Han har udpeget disse sager som nøglesager. De sammenfattes nedenfor. Ombudsmanden påtænker at orientere offentligheden årligt om resultaterne af hans undersøgelser af institutionernes opfølgning på kritiske eller yderligere bemærkninger.

Opfølgning på kritiske og yderligere bemærkninger

→→→ Nøglesager i undersøgelsen for 2007

Seks af de opfølgningsaktioner, der blev set nærmere på i Ombudsmandens undersøgelse for 2007, skal især fremhæves som nøglesager. **Europa-Parlamentet** tog adskillige initiativer, der skulle sikre, at princippet om ligebehandling af ansøgere i udvælgelsesprøver, for så vidt angår graviditet og fødsel, kommer til at virke bedre (**3278/2004/ELB**). **Kommissionen** tog en række konstruktive skridt, herunder oprettelse af en konsulenttjeneste, der skal sikre, at forskningskandidater på Det Fælles Forskningscenter får fyldestgørende oplysninger om og vejledning i deres kontraktmæssige rettigheder og gældende national lovgivning (**272/2005/DK**). Kommissionen indførte ligeledes nye regler, der skal afhjælpe mangler i sygesikringsdækningen for tidligere ægtefæller til tjenestemænd, der

lider af alvorlig sygdom og accepterede at offentliggøre en folder om de nye regler og gøre den bredt tilgængelig (368/2005/BM). Den **Europæiske Centralbank** reagerede på Ombudsmandens forslag ved at ændre sine regler om indkøb, således at de kommer til at afspejle den relative vægtning, som banken tillægger hvert af de kriterier, der er valgt til fastlæggelse af det mest fordelagtige bud (1137/2005/ID). Den **Europæiske Investeringsbank** præciserede ansvarsområderne for dens operationelle tjenestegrene, for så vidt angår miljødokumentation, udformede nye procedurer for rammelån, herunder den miljøovervågning, som bankens tjenestegrene udfører og gav adskillige konkrete eksempler på dens stærke ønske om at gå ind i en konstruktiv dialog med NGO'ere og andre af civilsamfundets organisationer (1807/2006/MHZ). De **Europæiske Fællesskabers Personaleudvælgelseskontor** reagerede konstruktivt på kritik over forskelle i de sproglige krav i de almindelige udvælgelsesprøver efter EU's udvidelse i 2004 ved at anvende en fælles sprogordning på fremtidige EU11- og EU10-udvælgelsesprøver (3114/2005/MHZ). ■

→→→ Nøglesager i undersøgelsen for 2006

Europa-Parlamentet indførte en ny model for erklæringer om interessekonflikter, der tager hensyn til tidligere kontakter med, eller aktiviteter i forbindelse med tilbudsgivere (3732/2004/GG). **Kommissionen** tog en række konstruktive skridt (i) for at forbedre sin kommunikation med ansøgere om praktikantophold (2471/2005/BU); og (ii) for at sikre, at dens eksterne delegationer var fuldt orienteret om en yderligere bemærkning om Kommissionens rolle med at sikre, at de udbydende myndigheder i forbindelse med uddelegerede procedurer lever op til deres forpligtelser til omgående at udarbejde og fremsende bekendtgørelser af indgåede kontrakter (3706/2005/MHZ). Kommissionen besvarede også en kritisk bemærkning ved at tilbyde kompensation til en klager, på trods af at den ikke var enig i Ombudsmandens konklusion om, at der forelå tilfælde af fejl eller forsømmelser (495/2003/ELB). Yderligere eksempler på god praksis omfatter Den **Europæiske Investeringsbanks** forbedringer af sine politikker og procedurer for behandling af anmodninger om adgang til information og klageindsigt (994/2004/IP og 3501/2004/PB) samt Det **Europæiske Forsvarsagenturs** beslutning om at ændre sine ansættelsesprocedurer, så der benyttes skriftlige bedømmelseskemaer for hver enkelt kandidat (2044/2005/BM). ■

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 eller det berørte organ. Institutionen eller organet fremsender i overensstemmelse med artikel 3, stk. 6, i Ombudsmandens statut en detaljeret udtalelse inden tre måneder. Der blev i 2008 fremsat 23 forslag til henstillinger. Derudover førte fire forslag til henstillinger fra 2007 til afgørelser i 2008, mens yderligere to sager blev afsluttet, efter at der var fremsat forslag til henstillinger i 2004 og 2006. Otte sager blev i årets løb afsluttet ved, at institutionen accepterede et forslag til henstilling (se eksemplet nedenfor til illustration). Én sag gav anledning til en særlig beretning til Europa-Parlamentet. Ti sager blev afsluttet med kritiske bemærkninger. Ved udgangen af 2007 var 12 forslag til henstilling fortsat under behandling, herunder to forslag fremsat i 2007 og ti forslag fremsat i 2008.

Påstand om retsnægtelse mod Det Øverste Råd for Europaskolerne

En sagfører indgav klage over Kommissionen vedrørende to beslutninger truffet af Det Øverste Råd for Europaskolerne om at hæve skolepengene på Europaskolen i Luxembourg. Klageren påstod, at der var tale om retsnægtelse fra Det Øverste Råds side, fordi forældreforeningen var blevet nægtet adgang til at indbringe en klage for ankenævnet over Det Øverste Råds beslutning om skolepenge. Ombudsmandens undersøgelse gav ham anled-

ning til at henstille til Kommissionen, at denne i forbindelse med sin rolle i Det Øverste Råd skulle forfægte det synspunkt, at ankenævnets kompetence dækkede klager over Det Øverste Råds handlinger, f.eks. den foreliggende klage. Kommission svarede, at den på et af de kommende møder i Det Øverste Råd ville bede Generalsekretæren om at ændre Europaskolernes vedtægter, således at sådanne klager blev tilladt.

2153/2004/MF ■

Særlige beretninger

Hvis en fællesskabsinstitution eller et -organ ikke svarer tilfredsstillende på et forslag til henstilling, kan Ombudsmanden sende en særlig beretning til Europa-Parlamentet. Heri kan han frem-

Hvis en fællesskabsinstitution eller et -organ ikke svarer tilfredsstillende på et forslag til henstilling, kan Ombudsmanden sende en særlig beretning til Europa-Parlamentet.

sætte henstillinger.

Som det blev påpeget i Den Europæiske Ombudsmands *Årsberetning for 1998*, er muligheden for at forelægge en særlig beretning for Europa-Parlamentet af uvurderlig værdi for Ombudsmandens 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 institution¹³. 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 ansvarlig 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 195, 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 2008. Den er sammenfattet nedenfor.

Aldersdiskriminering af freelancetolke

En belgisk freelancetolk, som havde arbejdet for institutionerne i over 35 år til specifikke konferencer og møder, klagede til Ombudsmanden, efter at han ikke længere fik tilbudt opgaver, efter at han fyldte 65 år. Ombudsmanden bekræftede, at dette udgjorde forskelsbehandling. Parlamentet accepterede som reaktion på hans forslag til henstilling at ændre sin praksis (sag 186/2005/ELB). Kommissionen undlod omvendt at komme med en fyldestgørende begrundelse for, hvorfor den behandlede freelancetolke over 65 anderledes. Da sagen rejste et vigtigt principspørgsmål, forelagde Ombudsmanden Parlamentet en særlig beretning.

185/2005/ELB ■

3.4 Nøglesager som eksempel på bedste praksis

Otte af de sager, der blev afsluttet i 2008, illustrerer bedste praksis og er udpeget som nøglesager. Disse sager fungerer som en model for alle EU-institutioner og -organer, idet de viser, hvordan man

Otte af de sager, der blev afsluttet i 2008, illustrerer bedste praksis og er udpeget som nøglesager. Disse sager fungerer som en model for alle EU-institutioner og -organer, idet de viser, hvordan man mest hensigtsmæssigt kan reagere på de problemstillinger, som Ombudsmanden fremlægger.

mest hensigtsmæssigt kan reagere på de problemstillinger, som Ombudsmanden fremlægger.

De **Europæiske Fællesskabers Personaleudvælgelseskontor** (EPSO) erklærede sig villig til, efter anmodning, at oplyse ansøgere om de bedømmelseskriterier, der lægges til grund i udvælgelsesprocedurer, og at fremlægge detaljerede oplysninger om de af de enkelte ansøgere opnåede point. Dette fulgte efter en undersøgelse på eget

initiativ fra Ombudsmanden, der roste EPSO for dets positive indstilling til spørgsmålet om åbenhed (OI/5/2005/PB). Det **Europæiske Kontor for Bekæmpelse af Svig** (OLAF) reagerede konstruktivt på

13. For at give et eksempel vedtog Parlamentet i 2008 en resolution, der støttede Ombudsmandens konklusioner i dennes særlige beretning i sag 1487/2005/GG. Denne vedrørte de sprog, der skal bruges til rådsformandskabernes hjemmesider.

en anmodning om indsigt i dokumenter. Ved at offentliggøre to versioner af den relevante rapport, den ene med klagerens personoplysninger og den anden uden, levede agenturet op til EU's regler om indsigt i dokumenter, samtidig med at det demonstrerede en strategi om nærhed til borgeren (754/2007/BU). Vedrørende indsigt i dokumenter og adgang til oplysninger klagede en østrigsk statsborger ligeledes til Ombudsmanden over utilstrækkelige oplysninger, hun havde modtaget fra registret for **EF-Domstolen**. Efter Ombudsmandens henvendelse tilsendte Registret et brev til klageren med mere detaljerede oplysninger og bekræftede over for Ombudsmanden, at det havde inkluderet disse yderligere oplysninger i sit standardbrev med henblik på lignende sager (2448/2008/WP, se ligeledes afsnit 2.5 ovenfor).

Ombudsmanden roste **Kommissionen** for dens konstruktive tilgang i to kontraktsager. I en sag vedrørende en betalingstvist med en italiensk virksomhed om et EU-projekt om vandforsyning til fordrevne i Liberia var Kommissionen grundig og konstruktiv gennem hele forløbet, helt frem til at acceptere yderligere relevante betalinger, som dens egne tjenestegrene og klageren havde påpeget. I konsekvens heraf modtog den italienske virksomhed over 100 000 EUR (3490/2005/(ID)PB). I en sag vedrørende et østrigsk institut, der havde indgået en forsknings- og udviklingskontrakt inden for kemi-teknologi, accepterede Kommissionen at betale 54 000 EUR. Dette var en følge af Ombudsmandens anmodning om, at den skulle genoverveje sin afvisning af at betale et udestående beløb, fordi den ikke havde modtaget omkostningsopgørelserne rettidigt (3784/2006/FOR). I sag 2672/2008/VL benyttede Ombudsmanden en forenklet undersøgelsesprocedure og hilste det velkomment, at Kommissionen reagerede positivt ved at løse en omstridt e-mailudveksling, der havde fundet sted mellem en akademisk forsker og en tjenestemand ved Kommissionen på en hurtig og eksemplarisk måde.

Yderligere eksempler på bedste praksis er bl.a. sag 1162/2007/FOR, hvor **Rådet** accepterede at foretage en kulancebetaling på 1 000 EUR i erkendelse af den ulejlighed og det psykiske pres, klageren havde været udsat for. Rådet havde i første omgang tilbudt klageren en etårig kontrakt og ændrede dernæst vilkårene, da det gik op for det, at klageren ville fylde 65 i den pågældende periode (se ligeledes afsnit 3.3 ovenfor). Og endelig for tredje år i træk skal Ombudsmanden rose Det **Europæiske Luftfartssikkerhedsagentur** (EASA) for dets reaktion på en klage, som det blev gjort opmærksom på. I sag 893/2006/BU undskyldte EASA ikke alene for en fejl, den havde begået under en udvælgelsesprocedure, men indvilligede også i at give klageren de oplysninger, han udbad sig, og forpligtede sig til at gøre dette i fremtiden.

3.5 Tematisk analyse af afsluttede undersøgelser

Afgørelser om afslutning af sager offentliggøres normalt på Ombudsmandens websted (<http://www.ombudsman.europa.eu>) på engelsk og på klagerens sprog, hvis dette er et andet end engelsk.

Ombudsmanden vedtog i 2008 et nyt format og en ny struktur for sine afgørelser, som gør teksterne kortere, mere letlæselige og således mere tilgængelige.

Ombudsmanden vedtog i 2008 et nyt format og en ny struktur for sine afgørelser, som gør teksterne kortere, mere letlæselige og således mere tilgængelige.

Et udvalgt antal sager er lagt ud på Ombudsmandens websted i sammendrag på alle 23 officielle EU-sprog. Sammendragene afspejler de mange forskellige emner og fællesskabsinstitutioner og -organer, som de i alt 355 afgørelser om afslutning af sager i 2008 dækker, samt de forskellige årsager til at afslutte sager.

Dette afsnit analyserer de væsentligste konklusioner af retlige og faktiske forhold indeholdt i Ombudsmandens afgørelser om afslutning af sager i 2008. Det er opdelt efter en tematisk klassificering af undersøgelsernes genstand, som falder i følgende syv hovedkategorier:

- Åbenhed, aktindsigt og personoplysninger;
- Europa-Kommissionen som traktatens vogter;
- Tildeling af kontrakter og tilskud;
- Udførelse af kontrakter;
- Forvaltning og personalevedtægt;
- Udvalgelsesprøver og -procedurer; samt
- Institutionelle og politiske spørgsmål, og øvrige.

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 traktatens vogter. Det skal ligeledes bemærkes, at kategorierne ikke opføres i den rækkefølge, hvori de optræder i figur 3.11¹⁴.

Figur 3.11: Undersøgelsemner



■ Åbenhed, aktindsigt og personoplysninger

Som omtalt i indledningen til denne beretning optræder Ombudsmanden som traktatens vogter. Dette afsnit gennemgår Ombudsmandens afgørelser i 2008 om klager over (i) aktindsigt i dokumenter, (ii) adgang til information (iii) beskyttelse af personoplysninger og registrerede personers ret til indsigt i deres data.

Som omtalt i indledningen til denne beretning optræder Ombudsmanden som traktatens vogter.

menter, (ii) adgang til information (iii) beskyttelse af personoplysninger og registrerede personers ret til indsigt i deres data.

Aktindsigt i dokumenter

I henhold til artikel 1 i traktaten om Den Europæiske Union skal Unionens beslutninger træffes »så åbent som muligt«, og artikel 255 i EF-traktaten giver borgerne ret til aktindsigt i dokumenter fra Europa-Parlamentet, Rådet og Kommissionen. Denne ret er reguleret i forordning 1049/2001¹⁵. Den 30. april 2008 fremsatte Kommissionen et forslag¹⁶ om ændring og udskiftning af forordning 1049/2001. Kapitel 4 neden for henviser til Ombudsmandens deltagelse i den offentlige debat om Kommissionens forslag.

Mange andre fællesskabsinstitutioner og -organer har ligeledes vedtaget bestemmelser om aktindsigt i dokumenter, efter at Ombudsmanden gennemførte undersøgelser på eget initiativ i 1996 og 1999.

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 EF-traktatens artikel 230 og/eller klage til Ombudsmanden. Ombudsmanden afsluttede i 2008 undersøgelser af 12 klager vedrørende anvendelsen af forordning 1049/2001, hvoraf de seks var over Europa-Kommissionen, to over Europa-Parlamentet, to over Det Europæiske Kontor for Bekæmpelse af Svig (OLAF), én over Europol, og én over Det Europæiske Lægemiddelagentur (EMA).

14. Figur 3.11 giver information om alle undersøgelser, der er indledt i 2008 baseret på emne, mens den tematiske analyse giver en oversigt over de væsentligste konklusioner, der er indeholdt i et udvalg af sager, der blev afsluttet i 2008. Diagrammet er placeret i dette afsnit for at give læseren en indikation af betydningen af det emne, der diskuteres, i relation til Ombudsmandens samlede sagsmængde.

15. 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.

16. KOM(2008) 229 endelig udgave.

Fem klager vedrørte påstande om forsinkelser. Kommissionen undskyldte for forsinket behandling af to anmodninger. I sag **255/2007/PB** forklarede den, at der hvilede en tung arbejdsbyrde på den pågældende tjenestegren i forbindelse med behandlingen af reformen af forordning 1049/2001 og forsikrede Ombudsmanden om, at den ville blive omstruktureret og styrket gennem ansættelse af yderligere personale. I sag **2420/2007/BEH** undskyldte Kommissionen for at have undladt at træffe afgørelse om klagerens genfremsatte begæring. Klageren godkendte dens forklaring af, hvorfor den ikke kunne give aktindsigt i de pågældende dokumenter. Ombudsmanden kritiserede i sag **3208/2006/GG** Kommissionen for ikke at ville oprette et omfattende register over de dokumenter, den skriver og modtager, som krævet i forordning 1049/2001. I betragtning af, at et sådant register skulle have været på plads allerede i 2002, opfordrede Ombudsmanden Kommissionen til at reagere hurtigt, og Europa-Parlamentet tilsluttede sig i en beslutning Ombudsmandens opfordring. Sag **1161/2007/TN** vedrørte ansøgninger til Det Europæiske Lægemedelagentur (EMEA). Efter Ombudsmandens opfattelse var den af EMEA foretagne sontring og kategorisering af, hvorvidt anmodningerne vedrørte aktindsigt i dokumenter eller adgang til information rimelig. Selv om der efter hans opfattelse havde været tale om en lille forsinkelse af besvarelsen af de to begæring om information, fandt Ombudsmanden ikke, at der generelt forelå tilfælde af fejl eller forsømmelser. I sag **111/2008/TS**, der blev behandlet gennem den forenkede undersøgelsesprocedure, undskyldte Europol for sin forsinkede behandling af en begæring og gav aktindsigt i de ønskede dokumenter.

I sag **2681/2007/PB** kritiserede Ombudsmanden Kommissionen for at nægte eksistensen af et vist dokument i forbindelse med en tidligere undersøgelse. Den erkendte efterfølgende dokumentets eksistens, efter at klageren havde modtaget en kopi fra en anden kilde. Ombudsmanden pointerede, at antagelsen af rigtigheden af forvaltningens faktuelle udsagn om, at et vist dokument ikke eksisterer, indebærer en streng pligt til at udvise agtpågivenhed med henblik på at sikre, at sådanne udsagn er korrekte.

Ombudsmanden behandlede seks klager om afslag på aktindsigt. I sag **3824/2006/OV** accepterede Kommissionen Ombudsmandens forslag til en mindelig løsning, som indebar, at der skulle indrømmes aktindsigt i de krævede dokumenter. Kommissionen afgjorde ligeledes sag **1452/2007/PB** ved at give aktindsigt. I sag **3398/2006/BU** accepterede Det Europæiske Kontor for Bekæmpelse af Svig (OLAF) at give aktindsigt i det omhandlede dokument.

Tre sager involverede artikel 4, stk. 1, litra (b)¹⁷ i forordning 1049/2001. Ombudsmanden konsulterede Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse (EDPS) om disse klager i medfør af det aftalememorandum, der blev undertegnet den 30. november 2006.

I sag **152/2007/GG** afviste OLAF klagerens begæring om aktindsigt i et dokument om forlængelse af en national tjenstemands udstationering til OLAF. Ombudsmanden fandt på grundlag af et gennemsyn af dokumentet, at offentlig aktindsigt i hele dokumentet rent faktisk og specifikt kunne underminere princippet om privatlivets fred og beskyttelse af persondata for de berørte personer. Eftersom klageren gjorde det klart, at han ikke ønskede at gå videre med klagen, fandt Ombudsmanden ikke nogen grund til at foretage yderligere undersøgelser.

De øvrige to sager vedrørte klager over Europa-Parlamentet på grundlag af anmodninger, som Parlamentet valgte at behandle inden for rammerne af forordning 1049/2001. Afgørelserne om at afslutte de to sager blev truffet samme dag.

Sag **3643/2005/WP** vedrørte en journalists anmodning om information vedrørende de tillæg, som maltesiske parlamentsmedlemmer får udbetalt. Parlamentet afviste anmodningen under henvisning til hensynet til databeskyttelse. Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse (EDPS) anførte, at selv om parlamentsmedlemmer ikke burde nægtes beskyttelse af privatlivets fred, måtte den grundlæggende overvejelse være, at offentligheden havde ret til at blive underrettet om deres adfærd og navnlig om brugen af offentlige midler, der stilles til deres rådighed. Ombudsmanden udarbejdede et forslag til henstilling om, at de krævede oplysninger burde offentliggøres. Parlamentet accepterede kun en del af forslaget til henstilling og forkastede resten ved at

17. »Institutionerne afslår at give aktindsigt i et dokument, hvis udbredelse ville være til skade for beskyttelsen af: (...) (b) privatlivets fred og den enkeltes integritet, navnlig i henhold til Fællesskabets lovgivning om beskyttelse af personoplysninger.«

henholde sig til en juridisk fortolkning af sammenhængen mellem forordning 1049/2001 og forordning 45/2001¹⁸, som Ombudsmanden fandt uforenelig med dommen i Retten af Første Instans i sagen *Bavarian Lager*¹⁹.

I sag **655/2006/ID** afviste Parlamentet at give klageren aktindsigt i listen over medlemmer i tillægspensionsordningen for parlamentsmedlemmer. Ombudsmanden kom til den foreløbige konklusion, at der forelå tilfælde af fejl eller forsømmelser, og foreslog en mindelig løsning, som Parlamentet forkastede. Idet Parlamentet på et plenarmøde forkastede et konkret forslag fra Budgetkontroludvalget om at offentliggøre listen over navne, afsluttede Ombudsmanden sagen med den begrundelse, at Parlamentet derved havde gjort sagen til et spørgsmål om politisk ansvar, som det med rette står til ansvar for over for vælgerne og ikke Ombudsmanden.

Adgang til information

Ombudsmanden behandlede ni undersøgelser af klager med påstand om undladelse af at give oplysninger²⁰. I to sager fandt Ombudsmanden, at Parlamentet rent faktisk havde givet de krævede oplysninger. De øvrige syv sager blev afsluttet, fordi de berørte institutioner og organer stillede oplysninger til rådighed som et resultat af Ombudsmandens undersøgelse. Fire af sagerne vedrørte Kommissionen, én sag vedrørte OLAF, og to sager vedrørte Domstolen. Fire af disse sager blev behandlet gennem den forenkledede undersøgelsesprocedure.

Databeskyttelse

Ud over de oven for omtalte sager om anvendelsen af artikel 4, stk. 1, litra (b), i forordning 1049/2001, afgjorde Ombudsmanden tre klager vedrørende databeskyttelse.

I sag **1129/2007/MF** anmodede klageren Kommissionen om oplysninger om hendes tidligere ægtefælles løn (en tjenestemand i Kommissionen), som skulle bruges i en skilsmisssag. Kommissionen afviste at udlevere oplysningerne under henvisning til princippet om databeskyttelse, men samtidig gjorde den klart opmærksom på, at den ville efterkomme enhver anmodning fra en kompetent retsinstans om udlevering af oplysningerne. Ombudsmanden fandt Kommissionens holdning rimelig.

I overensstemmelse med den udtrykkelige bestemmelse i artikel 2, stk. 7, i Ombudsmandens statut afsluttede han sag **2585/2006/BU**, i hvilken klageren påstod, at Regionsudvalget ulovligt behandlede personoplysninger vedrørende hans privatøkonomi, da klageren anlagde sag mod udvalget. Undersøgelsen gav imidlertid mulighed for at få EDPS' præcisering af vigtige spørgsmål om retten til aktindsigt i ens personlige sagsakter og få ukorrekte eller ufuldstændige oplysninger berigtiget.

→→→ I sag **754/2007/BU** påstod klageren, at OLAF burde sende ham den endelige rapport vedrørende en undersøgelse, som kontoret havde iværksat på basis af oplysninger, som han havde leveret. OLAF udleverede en kopi af den endelige rapport, hvorfra der var fjernet oplysninger, der var beskyttet mod offentliggørelse i henhold til forordning 1049/2001, herunder personoplysninger om klageren. Det fremsendte ligeledes en anden kopi, kun til brug for klageren, hvorfra hans egne personoplysninger ikke var blevet fjernet. Det var Ombudsmandens opfattelse, at OLAF havde reageret korrekt, afsluttede sagen og medtog sagen på sin liste over nøglesager i 2008. ←←←

18. 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 2001 L 8, s. 1.

19. Sag T-194/04 *Bavarian Lager mod Kommissionen*, [2007] Sml. II, s. 4523.

20. Der blev afgjort mange flere sager om undladelse af at give oplysninger gennem telefonisk kontakt med den pågældende institution (se afsnit 2.5 ovenfor).

■ Europa-Kommissionen som traktatens vogter

Retsstatsprincippet er et af de grundlæggende principper for Den Europæiske Union. En af Kommissionens vigtigste opgaver er at være traktatens vogter²¹. I EF-traktatens artikel 226 fast-

I EF-traktatens artikel 226 fastlægges en generel procedure, som Kommissionen kan anvende til at undersøge medlemsstaternes mulige overtrædelser af fællesskabsretten og indbringe dem for Domstolen.

lægges en generel procedure, som Kommissionen kan anvende til at undersøge medlemsstaternes mulige overtrædelser af fællesskabsretten 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 andra-

gønder til Parlamentet i henhold til EF-traktatens artikel 194. Der gælder andre procedurer i specifikke forhold, såsom ulovlig statsstøtte.

Ombudsmanden modtager og behandler klager over Kommissionen som traktatens vogter. Når Ombudsmanden indleder en undersøgelse af en sådan klage, er han altid, hvor det er nødvendigt, omhyggelig med at forklare klageren, 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. Ombudsmandens undersøgelser respekterer imidlertid fuldt ud Kommissionens skønsbeføjelser i medfør af traktaterne og EF-domstolens retspraksis, når den træffer afgørelse om, hvorvidt den skal indlede en overtrædelsesprocedure og indbringe en sag for Domstolen mod den pågældende medlemsstat.

Hvad angår Kommissionens proceduremæssige forpligtelser i forhold til klager, er Ombudsmandens primære referencepunkt en meddelelse, som Kommissionen vedtog i 2002²². Meddelelsen fastlægger en række proceduremæssige forpligtelser vedrørende registreringen af klager, der indgives til Kommissionen og undtagelser fra denne forpligtelse, samt frister for behandling af klager og underretning af klagerne. Denne meddelelse blev vedtaget i 2002 som reaktion på Ombudsmandens tidligere undersøgelser og kritik, som han havde givet udtryk for i forbindelse med disse forhold. Det er Ombudsmandens opfattelse, at denne meddelelse er et meget vigtigt skridt frem mod at styrke borgernes tillid til Kommissionen som traktatens vogter. Ombudsmandens gennemgang i 2008 af, hvordan Kommissionen anvender sine egne regler, afdækkede en række mangler i forbindelse med anvendelsen af meddelelsen. Et illustrativt eksempel herpå vises og analyseres umiddelbart nedenfor.

Som påvist i opfølgningen på en kritisk bemærkning, der blev fremsat i forbindelse med afgørelsen i sag **880/2005/TN**, findes der flere forskellige sprogversioner af punkt 8 i meddelelsen. I henhold til den engelske og svenske version giver institutionen klageren besked, såfremt den ikke har været i stand til at træffe en afgørelse om indholdet af klagen inden for en frist på ét år²³, mens de øvrige sprogversioner tilføjer, at denne forpligtelse kun foreligger, såfremt klageren anmoder om det. Det er Kommissionens opfattelse, at de korrekte sprogversioner er dem, der angiver, at der skal foreligge en specifik anmodning fra klagerne. Ombudsmanden finder, at dette i lyset af andet punktum i dette punkt ikke var Kommissionens intention, da den vedtog meddelelsen. Samme problem opstod i undersøgelsen af sag **3737/2006/(BM)JMA**, som vedrørte spansk lovgivning om forhøjelser af kapitalbeskatningen. Det tog Kommissionen to år at afgive en begrundet udtalelse til de spanske myndigheder, og den undlod at give klageren besked inden for et år fra registreringen af klagen. Ombudsmanden fremsatte en kritisk bemærkning samt en yderligere bemærkning og foreslog Kommissionen at vælge følgende fremgangsmåde: Den kunne informere borgerne om standarderne for god forvaltningsskik, som dens tjenestegrene skal følge i forbindelse med overtrædelsesprocedurer. Sådanne standarder kunne indeholde et skønnet tidsforbrug ved undersøgelsen af

21. Ifølge traktatens artikel 211 skal Kommissionen »drage omsorg for gennemførelsen af de i denne traktat indeholdte bestemmelser og af de bestemmelser, som med hjemmel i denne træffes af institutionerne«.

22. 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

23. Den danske version lyder: Som hovedregel behandler Kommissionens tjenestegrene de registrerede klager ... inden for en frist på højst ét år fra klagens registrering ... Hvis denne frist overskrides, giver den ansvarlige tjenestegren i Kommissionen klageren skriftlig besked herom på denne anmodning.

klager, efter at der er sendt en formel åbningskrivelse, eller den information, som klagerne skal have, efter at en sådan skrivelse er blevet sendt.

Manglende information er et tilbagevendende problem, som påvist i Ombudsmandens undersøgelser af den måde, hvorpå Kommissionen håndterer klager fra borgerne i medfør af artikel 226. I sag **885/2007/JMA** kritiserede Ombudsmanden Kommissionen for, at den havde undladt at besvare brevet fra en klager, efter at den havde meddelt ham, at den havde til hensigt at afslutte sin undersøgelse af hans klage. Kommissionen undlod også at give ham besked om, at sagen formelt var blevet afsluttet. Samme type undladelse af at informere en klager blev fundet i sag **2697/2006/(ID)MF**, men Ombudsmanden afsluttede undersøgelsen uden at fremsætte en kritisk bemærkning, fordi Kommissionen undskyldte for sin undladelse.

I fortsættelse af de proceduremæssige forpligtelser, der er fastlagt i meddelelsen, fremsatte Ombudsmanden i sag **1512/2007/JMA** en yderligere bemærkning, hvori han, idet han bekræftede, at der ikke forelå noget tilfælde af fejl eller forsømmelser i Kommissionens håndtering af klagen, opfordrede institutionen til at prøve at gennemføre punkt 4, afsnit 5, i dens meddelelse ved at informere klagerne om eventuelle alternative klagemuligheder i sager om medlemsstaters påståede overtrædelse af fællesskabslovgivningen.

Et yderligere tilbagevendende problem, der dukkede op i Ombudsmandens undersøgelser på dette område, vedrører registreringen af klager. Ifølge Kommissionens meddelelse registreres alle klager, som Kommissionen modtager, i det centrale klageregister (meddelelsens punkt 3, afsnit 1). Undtagelserne fra denne forpligtelse anføres i det følgende stykke: »I tilfælde af tvivl om henvendelsens karakter hører Kommissionens Generalsekretariat den eller de berørte tjenestegrene inden 15 kalenderdage efter modtagelsen. Hvis der ikke er modtaget et svar herpå inden 15 arbejdsdage, registreres henvendelsen automatisk i det centrale klageregister.« Denne klare forpligtelse har givet anledning til adskillige problemer. Eksempelvis opdagede Ombudsmanden, at breve fra borgere ikke blev registreret som klager, selv om det helt klart var hensigten med disse. Desuden påberåbte Kommissionen sig ikke nogen specifikke begrundelser for ikke at gøre det. Dette var tilfældet i sag **2152/2006/OV**, hvor Kommissionen indvilligede i et forslag til en mindelig løsning om at registrere klagen. I sag **2914/2006/WP**, der vedrørte konkurrencelovgivningen, nægtede Kommissionen at erkende, at den havde taget fejl. Selv om den identificerede og påberåbte sig en specifik undtagelse fra pligten til registrering, fastholdt den, at den ikke havde pligt til at gøre dette. Den var tilsvarende af den opfattelse, at den ikke var forpligtet til at informere klageren om begrundelserne for ikke at registrere klagen. Samme type problem i forbindelse med undladelse af at registrere en klage, og manglende underretning af klageren om grundene til ikke at gøre dette, optrådte i sag **431/2008/ELB**. I denne særlige sag blev det principielle forhold behandlet i et andragende fra Parlamentet, og Ombudsmanden undersøgte det ikke. Han afsluttede sagen med en yderligere bemærkning, men mindede samtidig Kommissionen om dens forpligtelser i henhold til meddelelsen.

Ombudsmanden kan ligeledes gennemgå genstanden for de analyser og konklusioner, som Kommissionen når frem til, når han undersøger overtrædelseskklager. Ombudsmandens gennemgang har som mål at afdække, om de konklusioner, som Kommissionen når frem til, er rimelige, og om de er velargumenterede og grundigt forklaret over for klagerne. Hvis Ombudsmanden skulle være grundlæggende uenig med Kommissionens vurdering, ville han sige det, men samtidig understrege, at den højeste instans til fortolkning af fællesskabsretten er Domstolen. Uenighed af den karakter forekommer imidlertid kun i exceptionelle tilfælde. I de fleste af de ovennævnte sager fandt Ombudsmanden, at Kommissionens holdning til sagens genstand var korrekt.

I sag **841/2008/BEH** anfægtede klageren, en producent af blandingsdrikke med spiritus, Kommissionens beslutning om at afslutte en sag, der vedrørte en påstået overtrædelse af princippet om fri bevægelighed for varer. Ombudsmanden fandt, at Kommissionens holdning var rimelig, idet den tog behørigt hensyn til det forhold, at medlemsstaterne har et vist mål af skønsbeføjelse med hensyn til undtagelser i medfør af EF-traktatens artikel 30. Sag **1551/2007/JMA** vedrørte ligeledes denne traktatbestemmelse, og mere specifikt Kommissionens undersøgelse af en beslutning fra de franske myndigheder om at forbyde import af æg fra Spanien efter et salmonellatilfælde. Ombudsmanden konkluderede, at Kommissionen havde overholdt alle procedurekrav, der var fastsat i førnævnte

meddelelse og fandt Kommissionens holdning om, at det var op til medlemsstaterne at træffe beslutning om et passende beskyttelsesniveau for folkesundheden, rimelig, samtidig med at man tog hensyn til de potentielle negative virkninger af et produkt og de tilgængelige videnskabelige data.

Sag **885/2007/JMA** vedrørte et projekt på De Kanariske Øer, der kunne 'forårsage en miljøbelastning af to områder klassificeret som »lokaltiteter af fællesskabsbetydning«. Klageren hævdede, at Kommissionen ikke havde taget højde for oplysninger om alternative lokaliteter. Ombudsmanden fandt, at Kommissionen havde analyseret klagerens bekymringer nøje og havde gjort rede for årsagerne til, at den havde konkluderet, at det pågældende projekt kunne fortsætte med visse forbehold. Han kritiserede imidlertid Kommissionen for at have undladt at besvare klagerens seneste brev, at forholde sig til de specifikke argumenter, der blev fremført i dette brev, og at informere klageren om, at hans klage formelt var blevet afsluttet.

Sag **789/2005/(GK)ID** vedrørte de græske myndigheders påståede overtrædelse af fællesskabsdirektivet om vurdering af indvirkningen på miljøet (VVM) i relation til opførelsen af sporvogns-linjen i Athen. Ombudsmanden foreslog, at Kommissionen skulle overveje at undersøge klagerens argumenter vedrørende VVM's tilstrækkelighed og korrekthed. Han foreslog også, at den tog op til fornyet overvejelse, hvorvidt der havde været tilstrækkelig offentlig opmærksomhed på den relevante offentlige høring. Kommissionen afviste at følge Ombudsmandens henstilling, og Ombudsmanden afsluttede sagen med to kritiske bemærkninger.

I sag **2152/2006/OV** klagede en i Frankrig bosiddende hollandsk pensionist til Kommissionen over, at Nederlandene overtrådte fællesskabsbestemmelserne om sociale sikringsydelser. Som det allerede har været nævnt i dette afsnit, undlod Kommissionen at registrere klagen og at besvare væsentlige punkter heri. Det gjorde den efter Ombudsmandens indgriben. Den fastholdt imidlertid sit synspunkt med hensyn til sagens genstand. Ombudsmanden anførte i forbindelse med afslutningen af sagen, at han stoled på, at Kommissionen under sin undersøgelse af sagen ville tage behørigt hensyn til de seneste af klageren fremførte argumenter og understregede, at denne kunne indgive en ny klage, hvis han ikke var tilfreds med Kommissionens endelige beslutning i sagen.

I sag **3249/2006/(PB)WP** klagede en tysk statsborger til Ombudsmanden, efter at Kommissionen afviste at træffe foranstaltninger over for Tyskland for at have overtrådt hans ret til fri bevægelighed. Dette var resultatet af en tvist om en skatteregning. Ombudsmanden mindede om, at hovedformålet med overtrædelsesprocedurer er at sikre medlemsstaternes fremtidige overholdelse af fællesskabsretten, og at procedurerne ikke er udformet med henblik på at give klagerne genoprejsning for tildragelser i fortiden. Han mente derfor ikke, at det ville være berettiget, at han undersøgte sagen nærmere.

Sag **1962/2005/IP** vedrørte et ringvejsprojekt, der bestod af tre individuelle afsnit. Klageren argumenterede, at de i fællesskabsretten indeholdte miljøregler ikke var blevet overholdt, før byggeprocessen blev sat i gang. Kommissionen afsluttede overtrædelsesproceduren, idet den anførte, at der ikke havde fundet nogen overtrædelse sted af fællesskabsretten. Ombudsmanden fandt ikke Kommissionens forklaring på, hvorfor den havde besluttet at afslutte sagen, tilstrækkeligt fyldestgørende og sammenhængende. Han fremsatte en kritisk bemærkning.

■ Tildeling af kontrakter og tilskud

Ombudsmanden behandler klager om tildeling, manglende tildeling af kontrakter og tilskud. Han

Ombudsmanden behandler klager om tildeling, eller manglende tildeling, af kontrakter og tilskud.

finder imidlertid, at institutionerne, og i særdeleshed, bedømmelsesudvalgene og de ordregivende myndigheder i udbud har vide skønsmålinger med hensyn til de faktorer, som de tager hensyn

til, når de træffer beslutning om tildeling af en kontrakt efter et udbud. Efter hans opfattelse bør hans gennemgang af sådanne sager 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 forpligtelser til at anføre grunde, og om disse er sammenhængende og rimelige.

I flere sager, hvor klagerne havde gjort en overtrædelse af udbudsreglerne gældende og havde anfægtet de beslutninger, der er truffet af de ordregivende myndigheder, afsluttede Ombudsmanden sine undersøgelser, idet han konkluderede, at der ikke forelå fejl eller forsømmelser²⁴. Han fremsatte imidlertid en yderligere bemærkning i én sag med henblik på at forbedre kvaliteten af fremtidige procedurer²⁵, og en kritisk bemærkning i en anden sag, idet den berørte institution undlod at anføre de klageordninger, der findes mod de truffede afgørelser²⁶.

Sag 546/2007/JMA vedrørte en virksomheds udelukkelse fra at deltage i flere udbud i forbindelse med gennemførelsen af et bestemt projekt. Klageren havde tidligere gennemført en feasibility-undersøgelse af dette bestemte projekt, og det var institutionens opfattelse, at der forelå en mulig interessekonflikt. Efter Ombudsmandens opfattelse var de af institutionen fremførte grunde rimelige, og han fandt ikke noget tilfælde af fejl eller forsømmelser.

I sag 3113/2007/ELB blev en bydende udelukket, fordi det var opfattelsen, at denne ikke havde den tilstrækkelige økonomiske og finansielle kapacitet til at udføre kontrakten. Ombudsmanden mindede om, at det var op til den forvaltning, der tilrettelagde udbuddet, at vurdere, om ansøgere opfylder de relevante betingelser, og at han ikke må skifte forvaltningens vurdering ud med hans egen. Han fandt, at institutionen var kommet med en rimelig redegørelse for dens holdning i denne sag.

I sag 3346/2005/MHZ om et udbud om levering af et it-system påstod klageren, at Kommissionen havde undladt at anføre fyldestgørende grunde til at afvise hans bud, havde anvendt tildelingskriterierne fejlagtigt, og havde annulleret udbuddet af ugyldige årsager. Ombudsmanden bekræftede, at der forelå uretmæssig håndtering af udbudsproceduren. Han kritiserede Kommissionen for at have afvist hans forslag til en mindelig løsning og understregede, at hans mulighed for at finde frem til et resultat, der var acceptabelt for begge parter, afhænger af institutionens vilje til at træffe borgervenlige foranstaltninger.

Sag 2283/2004/GG vedrørte en tysk NGO, der ydede støtte til flygtninge og krigsofre. Den havde ansøgt Kommissionen om samfinansiering af adskillige projekter. Ombudsmanden fandt bl.a., at Kommissionen havde undladt at behandle klagerens anmodninger fair og objektivt, og at den havde rettet grundløse beskyldninger om svindel mod klageren. Kommissionen undskyldte, at den først anførte grundene til sine afslag tre år efter, at beslutningerne var blevet vedtaget og udtrykte sin beklagelse over sin overreaktion med hensyn til beskyldningerne om svindel. Den anførte ligeledes, at den havde forbedret sit system for kontrol af støtteberettigelse, lige som den undskyldte nogle af sine handlinger. Den undlod imidlertid at forholde sig til de mest alvorlige tilfælde af fejl eller forsømmelser, som Ombudsmanden havde afdækket. Han gik videre og kritiserede Kommissionen, idet han understregede, at dens reaktion sandsynligvis ikke ville vække tillid hverken hos borgere eller interessenter.

■ 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.

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 fællesskabsinstitutioner og -organer.

Der kan således også findes at foreligge tilfælde af fejl eller forsømmelser i forbindelse med opfyldelsen af forpligtelser på basis af kontrakter indgået med fællesskabsinstitutioner og -organer.

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 argu-

24. Sag 118/2006/PB, 1667/2007/(BM)JMA, 494/2006/TN, 3006/2004/BB og 3114/2004/IP.

25. Sag 3148/2007/BEH.

26. Sag 2989/2006/OV.

menter 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 fællesskabsinstitutionen eller -organet har givet ham en sammenhængende og rimelig redegørelse for retsgrundlaget for sine handlinger, og hvorfor kontrakten efter institutionens eller organets 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 kontraktmæssige 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 statut²⁷.

Ombudsmanden har på grundlag af føromtalt vurdering afsluttet adskillige undersøgelser og konkluderet, at der ikke forelå tilfælde af fejl eller forsømmelser, eller han har fundet, at yderligere undersøgelser ikke var berettiget. De pågældende sager omfattede tvister om anerkendte og accepterede arbejdsdage som grundlag for betaling²⁸, tvister om støtteberettigede omkostninger og/eller beløb, der skal inddrives eller tilbagebetales efter revisioner²⁹, afslag på betaling af morarenter³⁰ eller unødigt stor forsinkelse i forfinansieringen af et bestemt tilskud³¹.

Med hensyn til forsinket betaling blev flere undersøgelser afsluttet som afgjort, fordi den pågældende institution (Kommissionen) kunne betale klagerne og opfylde deres krav, efter at Ombudsmanden iværksatte sine undersøgelser³². Det skal bemærkes at Ombudsmanden i 2008 afsluttede en undersøgelse på eget initiativ (OI/5/2007/GG) om Kommissionens forsinkede betaling, hvori det blev konkluderet, at der fortsat skal gøres fremskridt på dette område.

En anden type problem, som Ombudsmanden beskæftiger sig med, vedrører specifikke kontrakter, som Kommissionen opretter til udførelse af EU-finansierede aktioner og programmer. Kommissionen

Institutionerne, og især Kommissionen, i 2008 gjorde en reel indsats for at acceptere mindelige løsninger foreslået af Ombudsmanden i sager vedrørende kontraktmæssige tvister.

etablerer et kontraktforhold med et givet firma eller konsortium, som dernæst gennemfører det pågældende projekt ved hjælp af underleverandører, eksperter eller egne ansatte. Nogle af kontrakterne og de respektive rammeprogrammer giver Kommissionen

visse rettigheder i forhold 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 ansvar³³. Sag 193/2007/JMA vedrørte afskedigelsen af en projektleder, efter at Kommissionen havde givet udtryk for sin utilfredshed med det arbejde, han havde udført. Ombudsmanden konstaterede ikke noget tilfælde af fejl eller forsømmelser, men påpegede ikke desto mindre, at institutionens holdning skulle komme til udtryk skriftligt for at give den pågældende mulighed for at fremlægge sine synspunkter over for sin arbejdsgiver, som var Kommissionens leverandør. Ombudsmanden fremsatte samme bemærkning i sag 1084/2006/MHZ vedrørende forholdet mellem leverandøren og dennes underleverandør.

Ombudsmanden ønskede at understrege, at institutionerne, og især Kommissionen, i 2008 gjorde en reel indsats for at acceptere mindelige løsninger foreslået af Ombudsmanden i sager vedrørende kontraktmæssige tvister.

→→→ I sag 3490/2005/(ID)PB, som optræder som en af dette års nøglesager, fandt Ombudsmanden Kommissionens svar forbilledligt. Den havde været grundig og konstruktiv gennem hele forløbet, helt frem til at acceptere yderligere relevante betalinger, som dens egne tjenestegrene og klageren havde påpeget. Løsningen betød, at den udestående saldo på projektkontoen blev opgjort med betaling af 48 486,79 EUR og 101 938,40 USD til klageren. Sag 3784/2006/FOR er en anden nøglesag for 2008 og vedrørte et østrigsk institut, som hævdede, at Kommissionen ikke havde betalt

27. Sag 2392/2005/OV.

28. Sag 1331/2007/JMA.

29. Sag 3394/2005/(TN)DK, 3736/2006/JF, 1367/2007/ELB, 2689/2005/BB, og 1785/2005/OV.

30. Sag 1644/2007/FOR.

31. Sag 3794/2006/FOR og 1564/2006/VIK.

32. Sag 338/2008/BEH, 1945/2007/WP, 2272/2008/JMA, og 2273/2007/MF.

33. Eksempler herpå, ud over de her specificerede, findes i sag 579/2007/(TN)TS, 2306/2007/(OV)BEH, 3375/2006/JF, og 3090/2005/(GK)MHZ.

et udestående beløb på 97 000 EUR for en forsknings- og udviklingskontrakt inden for kemiteknologi. Som begrundelse for sit afslag på betaling forklarede Kommissionen, at den ikke havde modtaget omkostningsopgørelserne rettidigt. Ombudsmanden vurderede, at dens reaktion var uforholdsmæssig og bad den genoverveje sin holdning. Kommissionen accepterede at betale 54 000 EUR. Instittet accepterede forslaget og takkede Ombudsmanden for hans indgriben. ←←←

På samme måde afgjorde Kommissionen sag **2273/2007/MF** ved at acceptere at betale en kompensation til klageren, hvis kontrakt den havde opsagt, efter at den havde opdaget en uregelmæssighed i udbudsproceduren. Eftersom at årsagen til opsigelsen af kontrakten ikke kunne henføres til klageren, erkendte Kommissionen, at firmaet havde ret til kompensation. Klageren informerede efterfølgende Ombudsmanden om, at der var lanceret et nyt udbud, og at firmaet var med blandt de bydende på shortlisten.

■ Forvaltning og personalevedtægt

Hvert år modtager Ombudsmanden et vist antal klager over institutionernes forvaltningsaktiviteter (31 undersøgelser eller 10 % af det samlede antal undersøgelser, der blev indledt i 2008). Disse

Hvert år modtager Ombudsmanden et vist antal klager over institutionernes forvaltningsaktiviteter.

aktiviteter vedrører anvendelsen af vedtægten for tjenestemænd og andre relevante tekster. Disse sager er vidt forskellige og berører så godt som alle institutioner og organer.

Ombudsmanden afsluttede i 2008 fire sager vedrørende enten tjenestemænd eller deres pårørende, som klagede til ham over, hvad der efter deres opfattelse udgjorde unfair tilbagesøgning af beløb, der fejlagtigt er betalt af institutionerne. Ombudsmandens tilgang i sådanne forhold er baseret på fællesskabsdomstolens retspraksis³⁴ og ud fra en fairness- og rimelighedsbetragtning i relation til disse tilbagesøgte beløb. Det forhold, at beløb udbetales fejlagtigt til tjenestemænd eller til tredjepersoner, som ikke er særlig bekendt med Fællesskabets regler og forordninger, spiller indlysende en rolle i denne forbindelse. Ombudsmanden værdsætter og understreger det forhold, at de pågældende institutioner generelt har ydet en indsats for at reagere positivt på hans forslag til en mindelig løsning eller forslag til henstillinger. I sag **902/2007/(MHZ)RT** accepterede Parlamentet forslaget til henstillinger om delvist at reducere det tilbagesøgte beløb. I en anden sag, **3464/2004/(TN)TS**, fandt Ombudsmanden ikke noget tilfælde af fejl eller forsømmelser vedrørende Parlamentets tilbagesøgning af fejlagtigt udbetalte beløb hos en pensioneret tjenestemand, men kritiserede institutionen for den måde, hvorpå den havde foretaget dette, dvs. uden at have informeret klageren om sin afgørelse eller baggrunden herfor. Efter at Ombudsmanden besluttede at gennemføre yderligere undersøgelser i sag **3778/2005/ELB** om en forsinkelse på otte år for tilbagesøgningen af et beløb, frafaldt Kommissionen dette krav, også ud fra den erkendelse, at omkostningerne ved tilbagesøgningen sandsynligvis ville overstige selve det skyldige beløb. I en anden sag, **2879/2008/BU**, indvilligede Kommissionen, efter at Ombudsmanden havde indledt den forenkede procedure, at frafalde et krav om tilbagesøgning af under 200 EUR vedrørende skyldige renter.

Ombudsmanden afsluttede ni sager i 2008 vedrørende eksterne relationer (RELEX) inden for Kommissionens aktivitetsområde. Tre af disse sager vedrørte forskellige problemer med »Junior Experts«-programmet for Kommissionens delegationer. Disse problemer omfattede udvælgelse³⁵, ansættelse og arbejdsvilkår³⁶ samt dækning af leveomkostninger³⁷. Ombudsmanden afsluttede ligeledes flere sager om afgørelser om indplacering af lokalt ansatte³⁸, afskedigelse af konsulenter, der arbejder for et EU-finansieret projekt³⁹, afvisning af at træffe særlige foranstaltninger for lokalt ansattes deltagelse i udvælgelsesprøver, der arrangeres af EPSO⁴⁰ og ansættelsesprocedurer for

34. Sag T-205/01 *Ronsse mod Kommissionen*, Sml. Pers. II, s. 1065.

35. Sag 3738/2006/(SAB)TS.

36. Sag 1054/2007/MHZ.

37. Sag 554/2006/(BM)FOR.

38. Sag 1104/2005/ELB og 2851/2005/PB.

39. Sag 1411/2006/JMA.

40. Sag 2507/2007/VIK.

it-ansvarlige i Kommissionens delegationer⁴¹. Resultatet af disse undersøgelser varierer betydeligt, men det relativt store antal klager, som Ombudsmanden har modtaget, synes at tyde på, at der er plads til forbedringer omkring personaleadministration på dette stærkt decentraliserede område af Kommissionens aktivitet.

Ombudsmanden glæder sig over, at et betragteligt antal personalesager blev afgjort med et positivt resultat som følge af forvaltningens proaktive tilgang. I sag **1918/2007/ELB** om en klage over

Ombudsmanden glæder sig over, at et betragteligt antal personalesager blev afgjort med et positivt resultat som følge af forvaltningens proaktive tilgang.

forsinket gennemførelse af en række domstolsafgørelser om klagerens karriere afgjorde Kommissionen sagen til klagerens tilfredshed. En mindelig løsning foreslået af Ombudsmanden blev accepteret i sag **693/2006/(BM)FOR**, som vedrørte en tvist om

bosættelsespenge til en ansat inden for humanitær fødevare- og udviklingsbistand til tredjelande. Ombudsmanden kunne også afslutte sag **2331/2007/RT**, der blev afgjort af institutionen, og som vedrørte betaling af begravelsesomkostninger. Der blev ligeledes opnået et positivt resultat i sag **2465/2004/(TN)DK**, selv om det først skete, efter at Kommissionen i første omgang havde afvist et forslag til mindelig løsning om at give en tjenestemand, der klagede over sin indplacering, adgang til det skema, som blev brugt af et indplaceringsudvalg i forbindelse med dets beslutning i sagen. I sag **3579/2006/TS** om undladelse af at godtgøre omkostningerne til lægeundersøgelser, der udføres under en ansættelsesprocedure, accepterede Kommissionen godtgørelsen under Ombudsmandens undersøgelse. Ombudsmanden fremsatte en yderligere bemærkning til Kommissionens generelle håndtering af klagerens begæring.

Selv om Kommissionen betalte skadesforsikringsydelse, som klageren i sag **2782/2006/(MHZ)RT** var berettiget til, afsluttede Ombudsmanden sagen med to kritiske bemærkninger på grund af den forsinkelse, hvormed dette var sket og på grund af den adfærd, som Ombudsmanden opfattede som uhøflig over for klageren. To yderligere undersøgelser blev afsluttet, uden at der blev konstateret tilfælde af fejl eller forsømmelser fra Kommissionens side. Der var dels tale om en sag om overgangen af en midlertidig ansats pensionsrettigheder fra Fællesskabets ordning til en national ordning (**743/2007/(BM)MF**) og dels om en sag om ændring af en midlertidig ansats stillingsbetegnelse (**2393/2007/RT**). Ombudsmanden fremsatte yderligere bemærkninger, der skulle være med til at sikre fremtidige forbedringer. En mindre positiv konklusion opnåedes i sag **1584/2006/OV**, hvor en ansøger, der havde bestået en udvælgelsesprøve og opført på en reserveliste, deltog i forskellige ansættelsessamtaler, men aldrig blev ansat. Klageren fremførte elleve påstande om væsentlige og proceduremæssige fejl. Ombudsmanden afsluttede undersøgelsen med to kritiske bemærkninger vedrørende Kommissionens proceduremæssige fejl i håndteringen af klagerens andragender.

Ombudsmanden afsluttede ligeledes fire personalesager vedrørende Parlamentet. I tre af disse fandt han ikke noget tilfælde af fejl eller forsømmelser. De vedrørte (i) ansættelse og indplacering af ansøgere efter en almindelig udvælgelsesprøve, der blev indledt, før den nye personalevedtægt trådte i kraft⁴²; (ii) ansættelse af en freelancetolk⁴³; og (iii) undladelse af at forfremme en tjenestemand, efter at hun havde opnået et vist antal meritpoint⁴⁴. I en anden sag (**3051/2005/(PB)WP**), ligeledes vedrørende undladelse af at foretage en sammenlignende vurdering af klagerens præstationer, konkluderede Ombudsmanden, at der havde foreligget tilfælde af fejl eller forsømmelser, og han afsluttede sagen med en kritisk bemærkning, efter at Parlamentet havde undladt at gennemføre hans forslag til henstilling korrekt.

Der blev truffet én afgørelse i forbindelse med personalesager i Rådet i 2008.

→→→ I sag **1162/2007/FOR**, der optræder som en af dette års nøglesager, accepterede Rådet at foretage en kulancebetaling på 1 000 EUR i erkendelse af den ulejlighed og det psykiske pres, klageren havde været udsat for. Rådet havde i første omgang tilbudt klageren en etårig kontrakt og ændrede dernæst vilkårene, da det gik op for det, at klageren ville fylde 65 i ansættelsesperioden. Ombuds-

41. Sag 887/2007/(BM)JMA.

42. Sag 3770/2006/JF.

43. Sag 2485/2006/MF.

44. Sag 1586/2007/(MHZ)RT.

manden fandt imidlertid ikke, at der forelå tilfælde af fejl eller forsømmelser, for så vidt angik klagerens påstand om forskelsbehandling (se i modsætning hertil næste afsnit, sag **185/2005/ELB** vedrørende aldersdiskriminering i Kommissionen). ←←←

Sag **1473/2006(SAB)TS** mod Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg (EØSU) vedrørte en ungarsk oversætter, der anmodede om indsigt i institutionens trivselsudvalgs rapport om hendes sag, samt oplysninger om EØSU's opfølgning af sagen. Hun klagede ligeledes over administrative uregelmæssigheder og fremkom med påstande om alvorlige problemer med diskriminering i forbindelse med antisemitisme. Efter at Ombudsmanden indledte sin undersøgelse, udleverede EØSU rapporten og opfølgningen til hende. Ombudsmanden kritiserede udvalget for den forsinkede udlevering.

Ombudsmanden afsluttede ligeledes en række undersøgelser af personalesager i agenturerne. I sag **524/2005/BB** betalte Det Europæiske Lægemedelagentur (EMEA) økonomisk kompensation, efter at Ombudsmanden havde fundet, at det havde undladt at give klageren præcise, klare og tilstrækkelige oplysninger om hendes kontraktforhold som følge af den nye personalevedtægt. I sag **2209/2007/VIK** om godtgørelse af rejseudgifter til en ansøger blev problemet løst af Agenturet for Grundlæggende Rettigheder under Ombudsmandens undersøgelse. I sag **2467/2007/MF**, som vedrørte påstande om moralsk chikane og magtmisbrug, behandlede Det Europæiske Jernbaneagentur (ERA) tilsvarende dette emne effektivt. Sag **1180/2006/ID** mod Det Europæiske Center for Udvikling af Erhvervsuddannelse (CEDEFOP) vedrørte opsigelsen af en kontrakt og genansættelse af en midlertidigt ansat. Ombudsmanden fandt, at der forelå et tilfælde af fejl eller forsømmelser, idet agenturet havde undladt at begrunde sin beslutning. Han afsluttede sagen med en kritisk bemærkning.

■ Udvælgelsesprøver og -procedurer

Siden oprettelsen af De Europæiske Fællesskabers Personaleudvælgelseskontor (EPSO) er de fleste af Ombudsmandens undersøgelser af almindelige udvælgelsesprøver og andre udvælgelses-

Siden oprettelsen af De Europæiske Fællesskabers Personaleudvælgelseskontor (EPSO) er de fleste af Ombudsmandens undersøgelser af almindelige udvælgelsesprøver og andre udvælgelsesprocedurer møntet direkte på dette relativt nye fællesskabsorgan.

procedurer møntet direkte på dette relativt nye fællesskabsorgan. Med tanke på EPSO's klare potentiale til at tjene som et fremtrædende og privilegeret kontaktpunkt for et betydeligt antal EU-borgere er det specielt vigtigt, at det udvikler en servicekultur over for borgerne og opererer gennemsigtigt i sine udvælgelsesprocedurer og generelle aktiviteter.

Ombudsmanden er gennem sine undersøgelser bevidst om den uundgåelige spænding mellem på den ene side behovet for at sikre, at ansættelsesudvalgene er fri for ethvert unødigt indgreb eller pres, og på den anden side behovet for at sikre gennemsigtighed og ansvarlighed i deres aktiviteter, men han er samtidig overbevist om, at disse ting kan forenes og er opmuntret af fællesskabsdomstolens seneste retspraksis i dette spørgsmål⁴⁵. Mange af de følgende eksempler illustrerer den meget positive holdning, som EPSO har vist vedrørende dette behov for at forene disse behov.

Ombudsmanden iværksatte i 2005 en undersøgelse på eget initiativ (**OI/5/2005/PB**) af muligheden for, at EPSO tillader indsigt i de evaluerings- og karaktergivningskriterier, der lægges til grund i de prøver, som kontoret administrerer. I 2008 fremsatte han et forslag til henstilling, hvori han opfordrede EPSO til på ansøgernes anmodning at fremlægge eventuelle evalueringskriterier for skriftlige eller mundtlige prøver, som ansættelsesudvalgene fastsætter, samt detaljerede oplysninger om fordelingen af point, som ansøgerne måtte have fået for deres præstation. Med EPSO's positive reaktion går udviklingen i den rigtige retning, når det drejer sig om gennemsigtighed i udvælgelsesprocedurer, og det bør være med til at opbygge borgernes tillid til EPSO's arbejde. Med hensyn til specifikke klager reagerede EPSO positivt på Ombudsmandens forslag til henstil-

45. Sag F-74/07 *Meierhofer mod Kommissionen*, dom af 14. oktober 2008, endnu ikke offentliggjort.

ling i sag **1000/2006/TN** og indvilligede i, at en delvis fordeling af en ansøgers point i en mundtlig prøve skulle fremlægges for hende. I sag **50/2007/DK** konkluderede Ombudsmanden, at der ikke forelå tilfælde af fejl eller forsømmelser i EPSO's afslag på at give ansøgeren oplysning om fordelingen af de af ham opnåede point efter en mundtlig prøve, idet komitéen ikke havde udarbejdet et dokument eller relevante oplysninger i forbindelse med evalueringen af ansøgeren. Ombudsmanden mindede imidlertid EPSO om sit forslag til henstilling i førnævnte undersøgelse på eget initiativ, og det samme gjorde han i en række andre sager⁴⁶, der blev afsluttet i 2008. I flere andre sager konkluderede Ombudsmanden, at de af EPSO fremlagte oplysninger i de evalueringsskemaer, der blev sendt til ansøgerne, var tilstrækkeligt klare til at informere dem om, hvorfor de ikke havde bestået visse prøver⁴⁷. Ombudsmanden afsluttede disse sager og konkluderede, at der ikke forelå tilfælde af fejl eller forsømmelser.

Et yderligere problemfelt i relation til EPSO's arbejde gav Ombudsmanden anledning til at iværksætte en ny undersøgelse på eget initiativ (**OI/4/2007/(ID)MHZ**). Det drejer sig om ikke-beståede ansøgers adgang til spørgsmålene og deres svar ved computerbaserede prøver (CBT). EPSO afviser at give adgang til disse oplysninger bl.a. med den begrundelse, at spørgsmålene, ved at blive fremlagt, derved ikke kunne bruges i fremtidige udvælgelsesprøver. Efter at have modtaget et betydeligt antal enkeltklager over denne praksis og efter at have konkluderet, at der forelå et tilfælde af fejl eller forsømmelser⁴⁸, iværksatte Ombudsmanden sin undersøgelse. Der er siden fremsendt mange andre klager til ham om samme emne. Han har forsikret disse klagere om, at de vil blive orienteret om resultatet af undersøgelsen på eget initiativ, og at de kan følge undersøgelsens forløb ved at gå ind på hans websted⁴⁹.

En anden type sag, som Ombudsmanden har fået forelagt i forbindelse med EPSO's udvælgelsesprocedurer, vedrører materielle problemer, som ansøgerne er stødt på i forbindelse med prøverne, og som opfattes som værende til ugunst for dem. Eksempler, der illustrerer denne type sager, er bl.a. identifikation af ukorrekte spørgsmål i prøver, der dernæst må annulleres, og som efter det anførte har medført, at ansøgerne har mistet tid⁵⁰, forårsaget støjgener og andre forstyrrelser for nogle af ansøgerne i et bestemt eksamenslokale⁵¹, ulige vilkår for venstrehådede, der deltog i computerbaserede prøver⁵², og en fejlagtig stavetrolfunktion i den computer, der blev benyttet af en handicappet ansøger⁵³. I nogle tilfælde undskyldte EPSO for fejlen eller tilbød at rette op på problemet i det omfang, det var muligt.

Et andet område, der har givet anledning til en lang række klager, vedrørte beslutninger truffet af udvælgelseskomitéens beslutninger om, hvilke særlige eksamensbeviser der giver adgang til en given udvælgelsesprøve. Det store antal klager på dette område tyder på, at EPSO kunne udforme mere præcise meddelelser om udvælgelsesprøver, der specificerer hvilken type eksamensbeviser, der vil kunne matche de profiler, der eftersøges. Kontoret kunne også gøre en større indsats for at forklare nærmere, hvordan ansøgerne kan forbedre deres erhvervserfaring, således at det undgås, at komitéerne modtager klager og anmodninger om at omgøre deres beslutninger på dette område⁵⁴. Især én sag er værd at kigge nærmere på. I sag **2826/2004/PB** konkluderede Ombudsmanden, at udvælgelseskomitéen på et forkert grundlag havde udelukket en ansøger fra at deltage i en udvælgelsesprøve for engelsktalende sekretærer, idet hendes eksamensbevis ikke var adgangsgivende til universitetsstudier. Efter en langvarig undersøgelse var EPSO fortsat uvillig til at indrømme fejltagelsen, på trods af at de relevante nationale myndigheder i mellemtiden skriftligt havde bekræftet, at komitéens beslutning var forkert på væsentlige punkter, og selv efter at Retten i Første Instans havde ophævet tilsvarende forkerte beslutninger truffet af samme udvælgelseskomité. EPSO's

46. Sag 801/2007/ELB, 1312/2007/IP, og OI/8/2006/BU.

47. Sag 2589/2006/BU og 2900/2006/BU.

48. Sag 370/2007/MHZ.

49. Sag 3492/2006/(WP)BEH, 1312/2007/IP, 7/2007/PB, og 801/2007/ELB.

50. Sag 7/2007/PB og 1850/2006/IP.

51. Sag 2214/2006/IP.

52. Sag 1848/2007/(WP)BEH.

53. Sag 2596/2007/RT.

54. Sag 2189/2007RT, 1500/2007/VIK, 1641/2007/VIK og 3224/2006/(SAB)TS.

første reaktion var, at det kun ville gennemføre rettens domme i sager, hvor ansøgerne valgte at gå rettens vej. Ombudsmanden fastholdt, at klageren skulle indrømmes samme klagemulighed, og EPSO indvilligede til sidst.

Yderligere to sager vedrørende EPSO er værd at nævne. Den ene vedrører en påstand om forskelsbehandling af visse sprog i udvælgelsesprøver (sag **3147/2006/IP**), mens den anden drejer sig om påstået manglende upartiskhed hos et medlem af udvælgelseskomitéen, der tidligere havde været instruktør ved et forberedelseskursus for prøver arrangeret af EPSO, som klageren havde deltaget i (sag **688/2008/RT**).

De fleste klager om ansættelsesforhold er rettet mod EPSO, men Ombudsmanden modtager også lejlighedsvist klager over andre institutioner eller organer, navnlig nyoprettede agenturer, der fortsat er i gang med at konsolidere deres ansættelsesprocedurer. Ombudsmanden vil gerne understrege agenturerens generelt positive indstilling til hans undersøgelser og henstillinger. Eksempelvis vedrørte sag **1678/2005/(ID)MF** en række udvælgelsesprocedurer tilrettelagt af Det Europæiske Lægemiddelagentur (EMA). Efter en grundig analyse af den fremlagte dokumentation bekræftede Ombudsmanden, at der havde foreligget tilfælde af fejl eller forsømmelser og opfordrede EMA til at undskylde og betale klageren 1 000 EUR i erstatning for tort. EMA accepterede og informerede Ombudsmanden om, at det ville tage hans bemærkninger og konklusioner med i sine overvejelser i forbindelse med fremtidige udvælgelsesprocedurer. I sag **1332/2007/(BM)MF** mod Det Europæiske Center for Sygdomsforebyggelse og -kontrol (ECDC) hilste Ombudsmanden ECDC's beslutning om at vedtage sin egen kodeks for god forvaltningsskik og dets løfte om at leve op til principperne for god forvaltningsskik velkommen. Med hensyn til sagens indhold var det Ombudsmandens opfattelse, at ECDC gav en rimelig forklaring, der var både fyldestgørende og sammenhængende, på sin beslutning om at afvise klagerens begæring.

→→→ En klager henvendte sig til Ombudsmanden vedrørende en udvælgelsesprocedure, der var blevet tilrettelagt af Det Europæiske Luftfartssikkerhedsagentur (EASA). EASA reagerede meget positivt på Ombudsmandens undersøgelse. I sag **893/2006/BU**, der udgør en yderligere nøglesag for 2008, erkendte agenturet ikke alene fejlen og undskyldte for den, men indvilligede også i forbindelse med undersøgelsen i at give klageren de oplysninger, han udbad sig, og forpligtede sig til at gøre dette i fremtidige procedurer. ←←←

To sideløbende sager, den ene mod Parlamentet (**186/2005/ELB**) og den anden mod Kommissionen (**185/2005/ELB**), førte til forskellige resultater. Parlamentet accepterede Ombudsmandens forslag til henstilling, hvorimod Kommissionen afviste at gøre dette. Disse sager vedrører aldersdiskriminering, og mere specifikt beslutningen om ikke længere at ansætte hjælpetolke, dvs. freelance-tolke, der ansættes til specifikke konferencer og møder, der er over 65 år. Klageren havde arbejdet for disse institutioner som hjælpetolk i over 35, men fik ikke længere tilbudt opgaver, efter at han fyldte 65 år. Ombudsmanden var af den opfattelse, at Kommissionen ikke i tilstrækkeligt grad havde begrundet, hvorfor den behandlede hjælpetolke over 65 år anderledes. Eftersom sagen rejste et vigtigt principspørgsmål, fremlagde Ombudsmanden en særlig beretning for Parlamentet. Dette var den eneste særlige beretning, som Ombudsmanden fremlagde i 2008.

■ 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.

I sag **284/2006/PB** klagede en dansk statsborger over gennemførelsen af fællesskabslovgivningen om indførelse af digitale fartskrivere i erhvervskøretøjer. Specifikt gjorde han gældende, at Kommissionen ikke havde nogen juridisk bemyndigelse til at bestemme en udsættelse af den obligatoriske montering af de omtalte fartskrivere i alle erhvervskøretøjer. Ombudsmanden fandt, at påstanden var berettiget og fremsatte en kritisk bemærkning.

Sag **2487/2006/DK** vedrørte en klager, der mente, at han fejlagtigt var blevet nægtet adgang til Kommissionens bygninger. Ombudsmanden fandt, at klagerens adgang ikke var blevet nægtet, men at den snarere havde været omfattet af visse betingelser. Han konkluderede, at Kommissionens beslutning afspejlede en rimelig udøvelse af dens bemyndigelse til at regulere adgangen til Fællesskabets lokaler. I sag **2819/2005/BU** kritiserede Ombudsmanden Europa-Parlamentet for den hårdhændede behandling, som dets sikkerhedstjenester havde udsat klageren, en tidligere assistent for et parlamentsmedlem, for, efter at medlemmet havde besluttet at ophæve hendes kontrakt. Ombudsmanden konkluderede, at behandlingen var en overtrædelse af proportionalitetsprincippet og fremsatte et forslag til henstilling. Parlamentet nægtede at give klageren en undskyldning og en erstatning som foreslået af Ombudsmanden.

Sag **2235/2005/(TN)TS** vedrørte påstande om, at Kommissionen havde undladt at overvåge en pensionsforsikringsordning for individuelle eksperter korrekt og havde håndteret de udbudsprocedurer, der blev iværksat med henblik på at finde et nyt forsikringsselskab, forkert. Ombudsmanden konkluderede, at Kommissionen hverken overskred grænserne for sine skønsbeføjelser eller optrådte på en åbenlyst urimelig måde.

Selv om Europaskolerne ikke er et fællesskabsorgan, har Ombudsmanden indledt nogle undersøgelser, der vedrører de generelle rammebetingelser, som Europaskolerne arbejder under. Sådanne undersøgelser er rettet mod Kommissionen, som har en repræsentant i skolernes styrelsesråd, og som også er ansvarlig for en meget væsentlig del af skolernes driftsbudget. Ombudsmanden afsluttede i 2008 en række undersøgelser af Kommissionens rolle i Europaskolernes drift. Sag **262/2006/OV** vedrørte en påstand om forskelsbehandling på grundlag af reglen om en maksimumperiode på ni år for udstationering af lærere til skolerne. Sag **2153/2004/MF** vedrørte to beslutninger truffet af Det Øverste Råd for Europaskolerne om at forhøje skolepengene. Klagerens påstand var, at forældrerådet havde fået frataget muligheden for at gå rettens vej, fordi det blev nægtet retten til at klage til klagenævnet over disse beslutninger. Som svar på henvendelser fra Ombudsmanden svarede Kommissionen, at den havde til hensigt på et af de kommende møder i Det Øverste Råd at bede generalsekretæren om at indføre en ændring af det almindelige reglement for skolerne, således at det bliver tilladt at indgive klage over sådanne beslutninger.

Ombudsmanden kritiserede Kommissionen i sag **101/2004/GG**, som vedrørte en anmodning til Kommissionen fra en tidligere videnskabelig assistent ved Institut for Transuraner (ITU) i Karlsruhe om at undersøge flere overtrædelser af sikkerhedsreglerne i ITU, som hører ind under Kommissionen. En særligt alvorlig hændelse vedrørte en påstået ulovlig eksport af radioaktivt materiale til et laboratorium i De Forenede Stater i 1997. De tyske myndigheder undersøgte klagerens påstande, og Kommissionen traf foranstaltninger for at rette op på eventuelle mangler og for at forhindre lignende problemer i at opstå i fremtiden. Ombudsmanden konkluderede, at Kommissionen ikke havde påvist, at den havde undersøgt samtlige klagerens påstande ordentligt, især førnævnte hændelse. Han accepterede, at eftersom det modtagende institut i De Forenede Stater havde undladt at udlevere oplysninger om dette forhold, var det ikke muligt at få fastslået, om der rent faktisk var fragtet radioaktivt materiale ulovligt til De Forenede Stater, men kritiserede ikke desto mindre det forhold, at Kommissionen havde undladt at forholde sig til og undersøge alle de resterende elementer, der var relevante i denne sammenhæng, ordentligt.

3.6 Oversendte sager og rådgivning

Hvis en klage ligger uden for Ombudsmandens mandat, forsøger han at rådgive klageren om, hvilket andet organ der måtte være kompetent til at tage sig af klagen, navnlig hvis sagen drejer

Hvis en klage ligger uden for Ombudsmandens mandat, forsøger han at rådgive klageren om, hvilket andet organ der måtte være kompetent til at tage sig af klagen.

sig om fællesskabslovgivningen. Er det muligt, oversender Ombudsmanden med klagerens forudgående samtykke klagen direkte til et andet kompetent organ, hvis der synes at være hold i klagen.

Klager, der ligger uden for Ombudsmandens mandat, drejer sig ofte om påstande om medlemsstaternes overtrædelse af fællesskabslovgivningen. Mange af disse sager lader sig bedst behandle af et andet medlem af det europæiske netværk af ombudsmænd. Den Europæiske Ombudsmand samarbejder tæt med sine nationale og regionale ombudsmandskolleger i medlemsstaterne gennem det

Den Europæiske Ombudsmand samarbejder tæt med sine nationale og regionale ombudsmandskolleger i medlemsstaterne gennem det europæiske netværk af ombudsmænd.

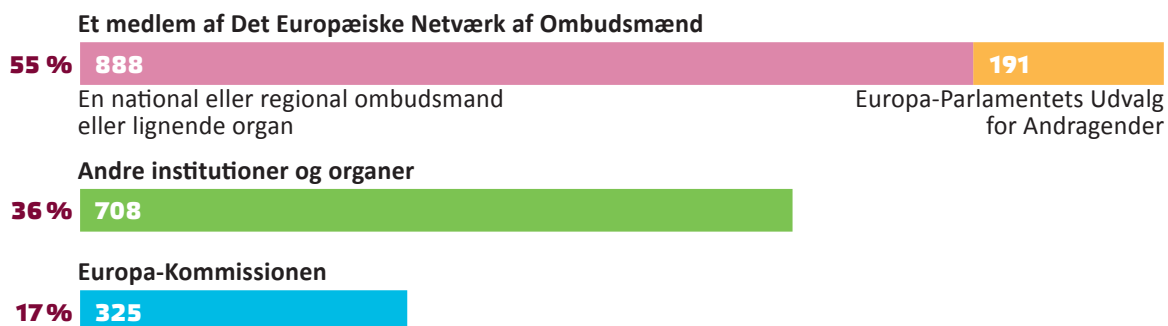
europæiske netværk af ombudsmænd (se kapitel 4.2 neden for). Et af formålene med netværket er at give mulighed for hurtig oversendelse af klager til den kompetente nationale eller regionale ombudsmand eller tilsvarende organ. Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender er også fuldgældigt medlem af netværket.

I nogle sager finder Ombudsmanden det relevant at oversende klagen til Kommissionen eller til SOLVIT, der er et netværk oprettet af Kommissionen, som skal yde assistance til mennesker, 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 70 % af alle de sager, der blev undersøgt i 2008, blev der ydet rådgivning, eller sagen blev oversendt. Som det kan ses af figur 3.12, blev klagen i 1 079 sager oversendt til et medlem af Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd, eller klageren blev rådet til at henvende sig til et medlem af netværket (888 sager blev oversendt til en national eller regional ombudsmand, mens 191 sager blev oversendt til Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender). Yderligere 325 klager blev henvist til Europa-Kommissionen⁵⁵, mens 708 sager blev oversendt til andre institutioner eller organer, f.eks. SOLVIT eller specialiserede ombudsmænd eller klagebehandlende organer i medlemsstaterne.

Den resterende del af dette kapitel indeholder eksempler på klager, der blev oversendt, eller hvor klageren blev rådgivet.

**Figur 3.12: Klager oversendt til andre institutioner og organer
Klagere rådet til at henvende sig til andre institutioner og organer**



BEMÆRK 1 Dette tal omfatter 158 klager, der var registreret i slutningen af 2007, og som blev behandlet i 2008, men ikke 220 klager, der blev registreret i slutningen af 2008, 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 disse tal over 100 %.

⁵⁵ 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, der vedrører Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd

En fransk statsborger indgav en klage mod et fransk regionalt sygesikringskontor over de vanskeligheder, han havde oplevet i forbindelse med hans krav om pensionsbetalinger. Den Europæiske Ombudsmand kontaktede sin franske kollega for at sikre sig, at denne kunne tage sig af sagen. Han kontaktede dernæst klageren, som accepterede, at hans klage blev oversendt til den franske ombudsmand. Denne undersøgte klagen og bekræftede, at klagerens pensionsbetalinger ville blive udbetalt til ham med tilbagevirkende kraft.

1617/2008/CHM ■

Den Europæiske Ombudsmand modtog klager fra bulgarske statsborgere mod energiselskaber (leverandører af centralvarme og varmt vand) i Bulgarien. Eftersom klagerne gjorde gældende, at Fællesskabets lovgivning om energieffektivitet i slutanvendelserne og om energitjenester ikke var gennemført korrekt, rådede Ombudsmanden dem til at overveje at indgive en overtrædelsesklage til Kommissionen og underrettede Kommissionen om sagen.

Den bulgarske ombudsmand havde modtaget hundredvis af lignende klager, der gik lige fra overtrædelse af forbrugerrettighederne til de metoder, der blev anvendt ved beregningen af de enkelte regninger. Da de pågældende energiselskaber hører under den bulgarske ombudsmands mandat, undersøgte denne klagerne og udarbejdede en rapport med henstillinger til regeringen, specialiserede regeringskontorer, lokalforvaltningen og forsyningsvirksomhederne. Han underrettede efterfølgende Den Europæiske Ombudsmand om status på området, især vedrørende ændringer af den bulgarske lov om energieffektivitet.

2349/2008/VIK og lignende sager ■

En spansk statsborger klagede til Den Europæiske Ombudsmand, på vegne af et politisk parti, over både spanske nationale og regionale myndigheders påståede overtrædelse af de grundlæggende rettigheder. Han argumenterede, at de spanske myndigheder havde undladt at træffe alle de foranstaltninger, der var nødvendige for at sikre, at borgere, der lever i visse spanske regioner, og som har deres egne regionale sprog, er i stand til at udøve deres rettigheder, navnlig med hensyn til brugen af spansk i skoler og universiteter, og at sikre, at borgere ikke føler sig truet af terrororganisationen ETA. Ombudsmanden oversendte disse sager til den spanske ombudsmand, der kunne iværksætte de nødvendige initiativer i forbindelse med disse påstande.

Klageren argumenterede ligeledes, at Europa-Kommissionen havde undladt at træffe foranstaltninger over for de spanske myndigheder med henblik på at sikre overholdelse af disse rettigheder og frihedsrettigheder. Eftersom han endnu ikke havde sat sig i forbindelse med institutionen for at informere den om sine bekymringer, rådede Den Europæiske Ombudsmand klageren til at indgive en klage til Kommissionen.

3009/2007/SMG ■

En klager, der bor i Ungarn, indgav en klage til Den Europæiske Ombudsmand. Klageren betaler hustrubidrag til sin ekskone, der bor i Frankrig. Han klagede over, at hustrubidraget i Ungarn ikke kan trækkes fra hans skattepligtige indkomst. Ifølge klageren ville hustrubidraget være fradragsberettiget, såfremt han havde boet i Frankrig. Han var af den opfattelse, at EU burde gribe ind i denne sag.

Ombudsmanden oversendte hans klage til Europa-Parlamentet til behandling som et andragende. Udvalget for Andragender begyndte at undersøge andragendet og anmodede Europa-Kommissionen om at gennemføres en forundersøgelse af de forskellige aspekter af problemet.

2592/2007/LR ■

Oversendte klager til Europa-Kommissionen

Den Europæiske Ombudsmand modtog en klage fra den regionale ombudsmand i Andalusien i Spanien over oliespild som følge af en kollision mellem to skibe ud for kysten ved Cadiz og Gibraltar-området. Ifølge klageren påvirkede oliespildet det nærliggende område alvorligt, og de ansvarlige myndigheder havde undladt at træffe de nødvendige foranstaltninger. Specifikt var det hans opfattelse, at situationen udgjorde en overtrædelse af fællesskabslovgivningen om miljøansvar.

Eftersom sagen vedrørte en medlemsstats mulige overtrædelse af fællesskabslovgivningen, oversendte Ombudsmanden sagen til Kommissionen. Denne oplyste Ombudsmanden om, at den havde skrevet til den andalusiske ombudsmand og forklaret, at det relevante direktiv endnu ikke var gennemført af myndighederne i Gibraltar, og at den forfulgte dette aspekt af sagen gennem en overtrædelsesprocedure. Med hensyn til det specifikke problem, nævnte Kommissionen, at den havde anmodet Det Forenede Kongeriges myndigheder om at stille flere oplysninger til rådighed om karakteren af det materiale, der blev transporteret, og om, hvorvidt Det Forenede Kongeriges myndigheder havde levet op til deres forpligtelser i henhold til fællesskabsretten eller ej. Den påtog sig at holde den andalusiske ombudsmand underrettet om det videre forløb i dens undersøgelse.

2017/2008/JMA ■

Den Europæiske Ombudsmand modtog to klager om de problemer, som ægtefæller af EU-borgere var stødt på, da de havde brug for et visum for at komme ind i en anden medlemsstat. I den første sag blev en nigeriansk statsborger, der var gift med en rumænsk statsborger, bedt om et visum for at komme ind i Det Forenede Kongerige. I den anden sag blev en thailandsk statsborger, der var gift med en statsborger i Det Forenede Kongerige, bedt om et visum for at komme ind i Spanien. Begge sager vedrørte mulige overtrædelser af fællesskabsretten om unionsborgeres og deres familiemedlemmers ret til at færdes og opholde sig frit på medlemsstaternes område. Ombudsmanden oversendte sagerne til Kommissionen.

Kommissionen kom med nyttige redegørelser i begge sager. Specifikt med hensyn til den anden sag sagde Kommissionen, at Spanien kan have gennemført det relevante direktiv forkert. Den underrettede klageren om, at de nærmere enkeltheder i hans sag ville blive taget op til overvejelse i dens samlede undersøgelse af, om de nationale lovgivninger overholder direktivet. Kommissionen rådede desuden klageren til at rette henvendelse til SOLVIT i Det Forenede Kongerige om hans klage, eller at indgive en formel klage til Kommissionen, såfremt problemet fortsat ikke er løst.

2709/2008/EC og 2733/2008/EC ■

Klage oversendt til SOLVIT

En person klagede til Ombudsmanden med påstand om, at tjenestemandskommissionen i Cypern havde nægtet at anerkende de år, hun havde arbejdet i Det Forenede Kongerige, da den beregnede hendes alderspension, idet Cypern på det tidspunkt ikke var en EU-medlemsstat. Klageren følte, at hun var udsat for forskelsbehandling, idet hun skulle arbejde længere end andre tjenestemænd for at trække sig tilbage med fuld pension.

Klagen blev oversendt til SOLVIT, som kontaktede arbejds- og socialsikringsministeriet i Cypern. Dette bekræftede, at der ikke burde være noget problem med at anerkende arbejdsperioden i Det Forenede Kongerige. Da klageren, i sine senere kontakter med SOLVIT, præciserede, at hendes klage var rettet mod tjenestemandskommissionen for ikke at have anerkendt hendes arbejdsperiode i Det Forenede Kongerige med henblik på forfremmelse, og at hun havde anlagt sag ved de nationale domstole, meddelte SOLVIT hende, at det ikke kunne behandle hendes specifikke klage.

796/2008/TIS ■

Forbindelser med
institutioner,
ombudsmænd
og andre
interessenter

DEN EUROPÆISKE Ombudsmand bruger megen tid på at skabe opmærksomhed omkring sit arbejde med at bekæmpe fejl og forsømmelser og fremme gennemsigtighed og god forvaltning. Dette kapitel giver et overblik over Ombudsmandens bestræbelser på at nå ud til EU's institutioner og organer, til sine ombudsmandskolleger og til andre vigtige målgrupper.

4.1 Forbindelser med EU's institutioner og organer

Et konstruktivt samarbejde med EU's institutioner og organer er yderst vigtigt for Den Europæiske Ombudsmands mulighed for at opnå de bedst mulige resultater for klagerne. Ombudsmanden

Et konstruktivt samarbejde med EU's institutioner og organer er yderst vigtigt for Den Europæiske Ombudsmands mulighed for at opnå de bedst mulige resultater for klagerne.

mødes regelmæssigt med medlemmer og tjenestemænd fra institutionerne for at drøfte, hvordan kvaliteten af EU's forvaltning kan styrkes. Hans aktiviteter på dette område er beskrevet nedenfor.

■ Europa-Parlamentet

Europa-Parlamentet vælger Ombudsmanden, og han rapporterer til Parlamentet, navnlig ved at fremlægge sin årsberetning samt gennem særlige beretninger. Ombudsmanden har et fremragende samarbejde med Parlamentets Udvalg for Andragender, som er ansvarligt for forbindelserne med Ombudsmanden, og som udarbejder en betænkning om hans årsberetning. På udvalgets opfordring deltog der en repræsentant for Ombudsmanden på alle udvalgets møder i 2008.



Europa-Parlamentet vælger Ombudsmanden, og han rapporterer til Parlamentet, navnlig ved at fremlægge sin årsberetning. På billedet ses Ombudsmanden, der fremlægger sin årsberetning for 2007 for Hans-Gert PÖTTERING, formand for Europa-Parlamentet, i Strasbourg, den 12. marts 2008.

Den 12. marts 2008 fremlagde Ombudsmanden sin årsberetning for 2007 for Parlamentets formand, Hans-Gert PÖTTERING, MEP. Dagen efter forelagde han den for formanden for Udvalget for Andragender, Marcin LIBICKI, MEP, og den 19. maj havde han lejlighed til at forelægge den for hele udvalget. Dushana ZDRAVKOVA, MEP, udarbejdede udvalgets betænkning om Ombudsmandens aktiviteter. Parlamentet vedtog på sit plenarmøde den 23. oktober en beslutning på grundlag af denne betænkning med 465 stemmer for og én imod. I sin beslutning udtrykte Parlamentet sin

tilfredshed med Ombudsmandens arbejde, det konstruktive samarbejde med institutionerne samt med Ombudsmandens offentlige profil.

Et andet vigtigt aspekt af Ombudsmandens forhold til Parlamentet i 2008 var revisionen af Den Europæiske Ombudsmands statut. Ved udgangen af 2007 var Parlamentets Udvalg om Konstitutionelle Anliggender i færd med at behandle et udkast til betænkning om ændringsforslagene til statuten (ordfører: Anneli JÄÄTTEENMÄKI, MEP). Den 24. januar 2008 forelagde P. Nikiforos DIAMANDOUROS igen sine forslag til ændring af statuten for udvalget, og den 10. marts blev Anneli JÄÄTTEENMÄKIS betænkning vedtaget i udvalget med 19 stemmer for og ingen imod. Som beskrevet i årsberetningens kapitel 2 vedtog Parlamentet den 18. juni en afgørelse¹ om ændring af statuten (576 stemmer for og otte imod). Den reviderede version af statuten trådte i kraft den 31. juli 2008.

Den igangværende reform af forordning 1049/2001 om aktindsigt i dokumenter² var også på Ombudsmandens interinstitutionelle dagsorden i 2008. Ombudsmandens synspunkter om Kommissionens forslag til ændring af denne forordning blev forelagt Parlamentets Udvalg om Borgernes Rettigheder og Retlige og Indre Anliggender på et møde i Bruxelles den 2. juni og igen den 11. december på et seminar i Bruxelles arrangeret af det finske parlament og justitsministerium. Ombudsmanden tilskyndede Europa-Parlamentet til at udnytte sin rolle som medlovgiver for denne forordning med henblik på at sikre borgerne den bedst mulige aktindsigt. Som en del af sit bidrag til debatten om dette spørgsmål gennemførte Ombudsmanden en sammenlignende undersøgelse af lovgivningen og praksis i medlemsstaterne vedrørende aktindsigt i databaser. Med udgangspunkt i denne undersøgelse fremsatte han konkrete forslag til ændring af reglerne om aktindsigt.

■ Rådet for Den Europæiske Union

Revisionen af Ombudsmandens statut stod højt på dagsordenen for de fleste møder, som P. Nikiforos DIAMANDOUROS holdt med repræsentanter for medlemsstaterne i Rådet i første halvdel af 2008. Den 16. maj holdt Ombudsmanden et indlæg for Rådet (almindelige anliggender), hvor han gjorde rede for formålet med at ændre statuten og besvarede spørgsmål fra medlemsstaternes delegerationer. Rådet gav sin tilslutning til den reviderede statut i en erklæring fra Janez LENARČIČ, Rådets formand, på Parlamentets plenarmøde den 18. juni.

■ Europa-Kommissionen

Eftersom Kommissionen er den institution, der tegner sig for den højeste andel af Ombudsmandens undersøgelser, er regelmæssige møder med kommissærerne og højtstående tjenestemænd

Europa-Kommissionen er den institution, der tegner sig for den højeste andel af Ombudsmandens undersøgelser.

vigtige for at sikre et konstruktivt samarbejde og tilfredsstillende svar på Ombudsmandens undersøgelser. I løbet af 2008 mødtes

P. Nikiforos DIAMANDOUROS med Kommissionens formand, José Manuel BARROSO, Kommissionens næstformand med ansvar for institutionelle forbindelser og kommunikation, Margot WALLSTRÖM, kommissæren for videnskab og forskning, Janez POTOČNIK, og kommissæren for beskæftigelse, sociale anliggender og ligestilling, Vladimír ŠPIDLA.

For at sikre den bedst mulige service for klagerne samarbejder Ombudsmanden tæt med andre klageordninger, herunder dem, som Kommissionen koordinerer. Den 20. november præsenterede P. Nikiforos DIAMANDOUROS sit arbejde for SOLVIT-netværket ved en workshop i Luxembourg. SOLVIT er et netværk oprettet af Kommissionen, der skal assistere mennesker, der støder på hindringer for udøvelsen af deres rettigheder på Unionens indre marked. Begge parter var enige om, at der

1. Europa-Parlamentets afgørelse 2008/587/EF, Euratom af 18. juni 2008 om ændring af afgørelse 94/262/EKSF, EF, Euratom vedrørende ombudsmandens statut og de almindelige betingelser for udøvelsen af hans hverv, EUT L 189 af 17.7.2008 s. 25-27.

2. 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.

skal gøres mere for at oplyse borgerne bedre, så klagerne kontakter den mest hensigtsmæssige klageordning første gang. I denne forbindelse henledte Ombudsmanden opmærksomheden på den interaktive vejledning, som hans kontor er i gang med at udarbejde som en del af institutionens nye websted.

■ Den Europæiske Investeringsbank (EIB)

Ombudsmanden brugte megen tid på at uddybe sit samarbejde med EIB i 2008, hvor han mødtes med formand Philippe MAYSTADT, næstformand Plutarchos SAKELLARIS og andre højtstående tjenestemænd. Endvidere besøgte medarbejdere fra de to institutioner hinandens kontorer, hvilket viste sig at være meget lærerigt for begge parter.

En af de vigtigste begivenheder i det forgangne år fandt sted den 9. juli, hvor Ombudsmanden og EIB's formand undertegnede et aftalememorandum³. Formålet med aftalen er at forbedre beskyttelsen af interessenterne mod eventuelle fejl eller forsømmelser i forbindelse med EIB's aktiviteter. Det sikrer, at fysiske og juridiske personer, der ikke er borgere og ikke har bopæl i EU, eller som ikke har hjemsted i EU, også beskyttes. Endvidere vil klagerne i forbindelse med påstande om fejl eller forsømmelser kunne gøre brug af en effektiv intern klageprocedure i EIB, før de henvender sig til Ombudsmanden. Denne procedure defineres i politikken for klageadgang, som EIB har lanceret, og som skal gøres til genstand for en offentlig høring i 2009⁴.

■ Det Europæiske Personaleudvælgelseskontor (EpsO)

I lyset af EPSO's centrale rolle i EU's ansættelsesaktiviteter og dermed forbindelserne til de europæiske borgere står EPSO for en relativt høj andel af Ombudsmandens undersøgelser. For at hjælpe

I lyset af EPSO's centrale rolle i EU's ansættelsesaktiviteter og dermed forbindelserne til de europæiske borgere står EPSO for en relativt høj andel af Ombudsmandens undersøgelser.

med at sikre den højest mulige servicestandard for borgerne på dette område mødtes Ombudsmanden og hans personale flere gange med direktøren for EPSO, David BEARFIELD, og hans medarbejdere i 2008. Den 15. april præsenterede P. Nikiforos DIAMANDOUROS sit arbejde for EPSO's personale. Herefter fulgte en livlig drøftelse om, hvordan man bedst besvarer klager. David BEARFIELD benyttede også lejligheden til at gøre rede for EPSO's planer om at modernisere EU's ansættelsesprocedurer under overskriften »EPSO's udviklingsprogram«. Han præsenterede dette program igen den 9. oktober, da han og en delegation fra EPSO besøgte Ombudsmandens kontor



Ombudsmanden mødes regelmæssigt med kolleger fra andre EU-institutioner for at udveksle oplysninger og bedste praksis. Han ses på billedet i samtale med Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse, Peter HUSTINX, og den assisterende tilsynsførende, Joaquín BAYO DELGADO. Ombudsmanden gav en oversigt over forbindelserne mellem sin institution og Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse ved et seminar den 17. december 2008, der markerede den tilsynsførendes femårs jubilæum samt BAYO DELGADO's afgang.

3. Aftalememorandum mellem Den Europæiske Ombudsmand og Den Europæiske Investeringsbank om information om ankens politikker, standarder og procedurer samt behandlingen af klager, heriblandt klager fra personer, der ikke er borgere og ikke har bopæl i Den Europæiske Union, EUT C 244 af 25.9.2009, s. 1.

4. Oplysninger om EIB's politik for klageadgang findes på: <http://www.eib.org>

i Bruxelles, hvor de mødtes med Ombudsmanden, generalsekretæren, lederen af den juridiske tjeneste og lederne af den juridiske enhed. Formålet med dette møde var, at begge sider skulle lære mere om hinandens arbejde. Ombudsmanden og David BEARFIELD holdt et yderligere møde den 17. december.

■ EU-agenturer

Ombudsmandens generalsekretær Ian HARDEN deltog i mødet mellem lederne af agenturerne den 24. oktober i Lissabon. På dette møde blev agenturerne enige om, at de alle godkender den europæiske kodeks for god forvaltningsskik og vil overveje, hvordan den bedst udbredes blandt agenturerne. Ombudsmanden glædede sig meget over dette, da det bør bidrage til at gøre det klart for borgerne, hvad de kan forvente, når de kontakter agenturerne. Kodeksen bør også kunne virke som en vejledning for personalet i agenturerne med ansvar for kontakten til offentligheden.

■ Andre EU-institutioner og -organer

Ombudsmanden afholdt en række andre møder med repræsentanter for EU's institutioner og organer i løbet af 2008. Den 24. januar mødtes han med formændene for personaleudvalgene i EU's institutioner for at forklare sin rolle i arbejdet med at øge kvaliteten af EU's forvaltning. Den 5. september deltog han i en workshop tilrettelagt af Morten KJÆRUM, direktør for Den Europæiske Unions Agentur for Grundlæggende Rettigheder i Wien. Den 20. og 21. december rejste Ombudsmanden til Luxembourg for at mødes med præsidenten for EF-Domstolen, Vassilios SKOURIS, Retten i Første Instans, Marc JÆGER, og Retten for EU-personalesager, Paul J. MAHONEY. Endelig gav Ombudsmanden den 17. december en oversigt over forbindelserne mellem sin institution og Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse (EDPS) ved et seminar tilrettelagt af EDPS, Peter HUSTINX, i Bruxelles. Seminaret markerede EDPS' femårs-jubilæum samt den assisterende tilsynsførende Joaquin BAYO DELGADO's afgang.

4.2 Forbindelser til ombudsmænd og tilsvarende organer

Den Europæiske Ombudsmand arbejder tæt sammen med sine kolleger på nationalt, regionalt og lokalt plan for at sikre, at borgernes klager behandles hurtigt og effektivt. Dette samarbejde er

Den Europæiske Ombudsmand arbejder tæt sammen med sine kolleger på nationalt, regionalt og lokalt plan for at sikre, at borgernes klager behandles hurtigt og effektivt.

desuden vigtigt for at udveksle oplysninger om EU-lovgivningen, sætte fokus på vigtige begivenheder inden for ombudsmandshvervet og udveksle informationer om bedste praksis. Samarbejdet foregår primært inden for det europæiske netværk af ombudsmænd, selv om Den Europæiske Ombudsmand også deltager i konferencer, seminarer og møder uden for netværket.

■ Det europæiske netværk af ombudsmænd

Det europæiske netværk af ombudsmænd omfatter nu næsten 90 kontorer i 31 lande, herunder kontorer på nationalt og regionalt plan i EU og på nationalt plan i ansøgerlandene samt Norge og

Netværket fungerer som en effektiv mekanisme for samarbejde om sagsbehandling.

Island. Netværket fungerer som en effektiv mekanisme for samarbejde om sagsbehandling. Netværket arbejder ligeledes aktivt med udveksling af erfaringer om bedste praksis. Det foregår via seminarer og møder, et regelmæssigt nyhedsbrev, et elektronisk debatforum og en daglig elektronisk nyhedsjeneste. En anden vigtig begivenhed i denne henseende i 2008 var en sammenlignende undersøgelse udført af Den Europæiske Ombudsmand af lovgivningen og praksis i medlemsstaterne vedrørende aktindsigt i databaser.

Ombudsmanden kontaktede sine kolleger i netværket for at høre nærmere om bedste praksis på nationalt niveau i forbindelse med sikring af den bedst mulige aktindsigt i databaser. Med udgangspunkt i resultaterne af denne undersøgelse fremsatte han konkrete forslag til ændring af EU's regler om aktindsigt.

Ombudsmændene i netværket vedtog en erklæring på det sjette seminar for nationale ombudsmænd i Strasbourg i oktober 2007. Formålet med erklæringen er at udbrede kendskabet til EU-dimensionen af ombudsmændenes arbejde og at oplyse nærmere om den service, de yder til personer, der klager over forhold inden for rammerne af EU-retten. I løbet af 2008 arbejdede Den Europæiske Ombudsmand hårdt for at udbrede kendskabet til denne erklæring gennem sine publikationer og præsentationer og ved at lægge den på sit websted på 23 sprog. P. Nikiforos DIAMANDOUROS henviste specifikt til erklæringen i forbindelse med sine informationsbesøg i medlemsstaterne, som koordineres af hans ombudsmandskolleger.

Samarbejde om sagsbehandling

Mange klagere henvender sig til Den Europæiske Ombudsmand, når de har problemer med en national, regional eller lokal forvaltning. I mange tilfælde er ombudsmanden i det pågældende land

Mange klagere henvender sig til Den Europæiske Ombudsmand, når de har problemer med en national, regional eller lokal forvaltning. I mange tilfælde er ombudsmanden i det pågældende land en effektiv klageinstans.

en effektiv klageinstans. Hvor det er muligt, oversender Den Europæiske Ombudsmand sager direkte til nationale eller regionale ombudsmænd eller giver klageren råd om, hvad der er mest hensigtsmæssigt. Der findes flere oplysninger om dette samarbejde i slutningen af kapitel 3.

Nationale og regionale ombudsmænd kan 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. Den Europæiske Ombudsmand svarer enten direkte eller oversender i givet fald forespørgslen til den relevante institution eller det relevante organ i EU. I 2008 modtog Ombudsmanden otte nye forespørgsler (fem fra nationale ombudsmænd og tre fra regionale ombudsmænd). Dette udgør en betydelig stigning i forhold til tidligere år og afspejler, at ovennævnte erklæring har øget kendskabet til spørgsmålsproceduren. Disse forespørgsler omhandlede emner som fortolkningen i Nederlandene af EU's regler om erstatning til flypassagerer og de spanske myndigheders fortolkning af EU's regler om offentlig transport.

Seminarer

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 sjette seminar for regionale ombudsmænd i EU's medlemsstater fandt sted i Berlin fra den 2. til den 4. november. Det blev tilrettelagt af formanden for udvalget for andragender i Berlins regionale parlament, Ralf HILLENBERG, og Den Europæiske Ombudsmand med støtte fra *Europäische Akademie*

Det sjette seminar for regionale ombudsmænd i EU's medlemsstater fandt sted i Berlin den 2.-4. november. Omkring 90 embedsmænd deltog i seminaret. Temaet for seminaret var »Beskyttelse af samfundets svageste: Hvilken rolle spiller klager og andragender?«.



Berlin. Omkring 90 regionale embedsmænd fra hvert af de seks lande, hvor der er ombudsmænd på regionalt plan (Belgien, Tyskland, Spanien, Italien, Østrig og Det Forenede Kongerige⁵), deltog i seminaret. Temaet for seminaret var »Protecting the most vulnerable in society: the role of complaints and petitions« (Beskyttelse af de mest sårbare i samfundet: klagers og andragenders rolle). Hovedtalen om ombudsmændenes rolle i forbindelse med national og europæisk beskyttelse blev holdt af Günter HIRSCH, tidligere præsident for den tyske højesteret og nu tysk ombudsmand for forsikring. Denne blev efterfulgt af møder om: »ombudsmænds og udvalg for andragenders uafhængighed«, hvordan man arbejder effektivt for borgerne, samt klager vedrørende sundhedspleje, de ældre, sociale anliggender og migration. Drøftelserne på seminaret var livlige og informative, og tilbagemeldingerne bekræftede, at ombudsmændene fandt, at emnevalget var meget relevant for deres daglige arbejde.

Der blev afholdt et andet netværksseminar i 2008, nemlig det sjette seminar mellem kontaktpersoner den 1.-3. juni i Strasbourg. Kontaktpersonerne fungerer som netværkets første kontaktpunkt til de nationale ombudsmænds kontorer. På det sjette seminar drøftedes en lang række forskellige emner, herunder ytringsfrihed, aktindsigt i oplysninger og dokumenter, fremme af god forvaltning og effektiv behandling af klager. Paul J. MAHONEY, præsident for Retten for EU-personalesager, holdt hovedtalen den første dag under overskriften »The EU Charter of Fundamental Rights and freedom of expression of officials« (EU's charter om grundlæggende rettigheder og tjenestemænds ytringsfrihed). Dette blev efterfulgt af en præsentation om udkastet til Europarådets konvention om aktindsigt i officielle dokumenter, som blev afholdt af dommer Helena JÄDERBLOM, formand for gruppen af specialister om aktindsigt i dokumenter og hoveddommer ved forvaltningsankedomstolen i Sverige. Seminaret sluttede med et møde med titlen »Ensuring the application of EU law« (sikring af anvendelsen af EU-retten), hvor Alain LAMASSOURE, medlem af Europa-Parlamentet og tidligere europaminister i Frankrig, var hovedtaler. I alt deltog der 30 repræsentanter fra 28 europæiske lande i seminaret.

European Ombudsmen — Newsletter

Nyhedsbrevet *European Ombudsmen — Newsletter* omhandler det arbejde, der udføres af medlemmerne af det europæiske netværk af ombudsmænd og medlemmerne af den europæiske region i Det Internationale Ombudsmandsinstitut (IOI). Det offentliggøres på engelsk, fransk, tysk, italiensk og spansk og udsendes til flere end 400 kontorer på europæisk, nationalt, regionalt og lokalt plan. Nyhedsbrevet offentliggøres af Den Europæiske Ombudsmand og udkommer to gange om året — i april og oktober. I 2008 omhandlede de to numre en lang række emner, herunder artikler om racediskrimination, hindringer for den frie bevægelighed for personer, migrations- og asylspørgsmål, den europæiske miljølovgivning, ombudsmændenes rolle i forbindelse med tilsyn med fængsler, handicappedes rettig-



Det sjette seminar mellem kontaktpersoner i det europæiske netværk af ombudsmænd blev afholdt den 1.-3. juni i Strasbourg. Deltagerne drøftede en lang række forskellige emner, herunder ytringsfrihed, aktindsigt i oplysninger og dokumenter, fremme af god forvaltning og effektiv behandling af klager.

5. Landene er opført efter EU's protokolorden, dvs. i alfabetisk orden, efter hvert lands navn på originalsproget. Denne protokolorden anvendes i hele denne publikation.

heder, børns rettigheder og retten til at demonstrere. Et gennemgående tema i mange af disse artikler er ombudsmændenes rolle i forbindelse med at sikre, at EU-lovgivningen gennemføres fuldt og helt.

Elektroniske kommunikationsværktøjer

Ombudsmandens elektroniske debatforum og forum for udveksling af dokumenter for ombudsmænd og deres personale i Europa har vist sig at være et særdeles nyttigt værktøj for netværket. Over 230 personer har adgang til debatforummet, som giver mulighed for, at kontorerne dagligt kan samarbejde.

Den mest populære del af debatforummet er nyhedstjenesten *Ombudsman Daily News*, som bliver udsendt på alle arbejdsdage og indeholder nyheder fra ombudsmandskontorerne samt fra Den Europæiske Union. Næsten alle de nationale og regionale ombudsmandskontorer i hele Europa bidrager til og læser *Daily News* regelmæssigt.

I 2008 gav debatforummet fortsat ombudsmandskontorerne en rigtig god mulighed for at udveksle oplysninger ved at stille og besvare spørgsmål. Der blev på den måde indledt adskillige store debatter. De omhandlede så forskellige emner som retten til at strejke, forsamlingsfrihed, mekanismer til polititilsyn, aktiv dødshjælp, offentliggørelse af helbredsoplysninger, problemet med hjemløshed, adgang til sundhedspleje for asylansøgere, adgang til beskæftigelse i den offentlige sektor samt indgivelse af klager pr. e-mail.

Debatforummet indeholder bl.a. en officiel liste over de nationale og regionale ombudsmænd i EU's medlemsstater, Norge, Island og ansøgerlandene. Listen opdateres, hver gang ombudsmandskontorerne ændrer deres kontaktoplysninger, og er dermed en uundværlig ressource for ombudsmænd i hele Europa.

■ Møder med ombudsmænd

Ombudsmandens samarbejde med kolleger var i årets løb ikke kun begrænset til aktiviteterne i det europæiske netværk af ombudsmænd. For at fremme ombudsmandsinstitutionen og udveksle erfaringer om bedste praksis deltog P. Nikiforos DIAMANDOUROS og hans personale i arrangementer tilrettelagt af nationale og regionale ombudsmænd i hele Europa, herunder Belgien, Bulgarien, Estland, Frankrig, Irland og Italien. Disse arrangementer omhandlede emner lige fra aktindsigt i dokumenter til oprettelse af ombudsmandsnetværk. Den Europæiske Ombudsmand og hans personale mødtes også i løbet af 2008 med en lang række ombudsmænd og repræsentanter for ombudsmandsinstitutioner både i og uden for EU.

4.3 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 og organer, er bekendt med retten til at klage til ham

Den Europæiske Ombudsmand arbejder for at sikre, at enhver person eller organisation, som kunne have et problem med EU's institutioner og organer, er bekendt med retten til at klage til ham over fejl eller forsømmelser.

over fejl eller forsømmelser. Oplysningsarbejdet blev yderligere intensiveret i løbet af 2008, hvor Ombudsmanden og hans medarbejdere fremlagde omkring 135 præsentationer. Desuden blev der etableret en ny enhed, nemlig enheden for medier, erhverv og civilsamfund, på Ombudsmandens Bruxelles-kontor med henblik

på at nå ud til borgere, NGO'er, sammenslutninger og virksomheder.

Dette afsnit giver et overblik over de mange måder, hvorpå Ombudsmanden søgte at udbrede kendskabet til retten til at klage i årets løb.

■ Konferencer og møder

Med deltagelse af Ombudsmanden

Ombudsmanden brugte i 2008 megen tid på at mødes med nøglemålgrupper for at gøre rede for sine tjenester. Han præsenterede sit arbejde ved over 60 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 og i medlemsstaterne, ofte som led i Ombudsmandens informationsbesøg (se nedenfor).



DIAMANDOUROS rejste til Budapest den 15. september for at deltage i et informationsarrangement tilrettelagt af hans ungarske ombudsmandskolleger Máté SZABÓ, Sándor FÜLÖP og Ernő KÁLLAI. Mange journalister deltog i begivenheden sammen med NGO'er, erhvervsgrupper og interesserede borgere.

Med deltagelse af Ombudsmandens personale

Ombudsmandens personale deltager ligeledes aktivt i at skabe øget opmærksomhed om institutionen. I løbet af 2008 blev der fremført over 75 præsentationer for ca. 2 500 medborgere fra hele EU. Det største antal af sådanne grupper af besøgende kom fra Tyskland, efterfulgt af Frankrig. Blandt deltagerne ved disse præsentationer var studerende og praktikanter, advokater og dommere, iværksættere og lobbyister, regeringsrepræsentanter og embedsmænd samt medarbejdere fra ombudsmandskontorer.

Selv om manglende ressourcer begrænser antallet af præsentationer, der kan afholdes hvert år, forsøger Ombudsmanden så vidt muligt at takke ja til invitationer og henvendelser fra interessenter. Alle disse præsentationer er særdeles vigtige med hensyn til at bidrage til at give EU-forvaltningen et »menneskeligt ansigt«.



Der blev i årets løb distribueret et omfattende materiale om Ombudsmandens arbejde, navnlig i forbindelse med den årlige konference i Enterprise Europe Network, som blev afholdt i Strasbourg i november, og Parlamentets Åbent Hus-arrangementer i Bruxelles og Strasbourg i maj. Flere tusinde deltagere besøgte Ombudsmandens stand ved Åbent Hus-arrangementet og mange førte tilbundsående drøftelser med Ombudsmandens personale.

■ Informationsbesøg

Med henblik på at øge kendskabet til retten til at klage til Den Europæiske Ombudsmand og styrke samarbejdet med sine nationale og regionale ombudsmandskolleger yderligere tog Ombudsmanden

I 2008 bragte Ombudsmandens informationsbesøg ham til Cypern, Grækenland, Letland og Litauen.

hul på et omfattende program af informationsbesøg i medlemsstaterne og tiltrædelseslandene og ansøgerlandene i 2003. Disse besøg har foregået løbende. I 2008 bragte Ombudsmandens informationsbesøg ham til Cypern, Grækenland, Letland og Litauen.

(i) I Cypern arrangerede kommissæren for forvaltning (ombudsmanden), Eliana NICOLAOU, et intensivt program for Ombudsmandens fire dage lange besøg fra den 17. til den 20. marts. P. Nikiforos DIAMANDOUROS mødtes med Dimitris CHRISTOFIAS, Cyperns præsident, Marios GAROYIAN, formand for parlamentet, tre regeringsministre, lederne af de politiske partier og højesteretspræsident Christos ARTEMIDES. I løbet af sit besøg i Nicosia holdt Ombudsmanden to offentlige forelæsninger om sit arbejde, mødtes med bestyrelsen for Cyperns erhvervskammer og blev tildelt »Yannos Kranidiotis«-prisen for offentlig tjeneste.

(ii) I løbet af sit besøg i Grækenland fra den 23. til den 28. maj mødtes Ombudsmanden med præsident Karolos PAPOULIAS, premierminister Kostas KARAMANLIS, parlamentets formand Dimitris SIOUFAS, formand for statsrådet Georgios PANAGIOTOPOULOS, tre regeringsministre, ledere af politiske partier samt en tidligere præsident og to tidligere premierministre. P. Nikiforos DIAMANDOUROS mødtes desuden med advokater, NGO'er, embedsmænd og repræsentanter fra erhvervslivet for at gøre rede for sine tjenester. Den græske ombudsmand, Yorgos KAMINIS, og hans medarbejdere koordinerede P. Nikiforos DIAMANDOUROS' informationsbesøg.

(iii) Den Europæiske Ombudsmand besøgte Letland den 28.-30. september. Den lettiske ombudsmand, Romāns APSĪTIS, tilrettelagde besøget, hvor Ombudsmanden præsenterede sit arbejde for

Alle disse besøg var meget vigtige for at øge opmærksomheden omkring borgernes rettigheder i henhold til EU-retten, styrke Den Europæiske Ombudsmands og hans nationale kollegers offentlige profil og oplyse om retten til at klage.

lokale regeringsrepræsentanter, NGO'er, repræsentanter fra erhvervslivet og universitetsstuderende. Han holdt møder med repræsentanter for dommerstanden og forklarede sit arbejde for en række parlamentsudvalg. Endelig mødtes P. Nikiforos DIAMANDOUROS under sit besøg i Riga Letlands præsident, Valdis ZATLERS samt tre regeringsministre.

(iv) Ombudsmanden tog den 1.-3. oktober på informationsbesøg til Vilnius tilrettelagt af de parlamentariske (*Seimas*) ombudsmænd, Romas VALENTUKEVIČIUS, Albina RADZEVIČIŪTĒ, Augustinas NORMANTAS, Virginija PILIPAVIČIENĒ, Zita ZAMŽICKIENĒ og deres personale. Han mødtes med flere af parlamentets (*Seimas*) udvalg, samt med justitsministeren, Petras BAGUŠKA. Ombudsmanden holdt en offentlig forelæsning for embedsmænd og universitetsstuderende og mødtes med repræsentanter for det litauiske erhvervsliv samt NGO'er.

LITAUEN — Den Europæiske Ombudsmand tog på informationsbesøg i Litauen den 1.-3. oktober 2008. Besøget var tilrettelagt af parlamentets (*Seimas*) ombudsmænd.

På billedet ses fra venstre mod højre DIAMANDOUROS, Virginija PILIPAVIČIENĒ, Albina RADZEVIČIŪTĒ, Augustinas NORMANTAS, Zita ZAMŽICKIENĒ, og Romas VALENTUKEVIČIUS.



(v) P. Nikiforos DIAMANDOUROS rejste også til Budapest den 15. september for at deltage i et informationsarrangement tilrettelagt af sine ungarske ombudsmandskolleger Máté SZABÓ, Sándor FÜLÖP og Ernő KÁLLAI.

Alle disse besøg var meget vigtige for at øge opmærksomheden omkring borgernes rettigheder i henhold til EU-lovgivningen, styrke Den Europæiske Ombudsmands og hans nationale kollegers offentlige profil og oplyse om retten til at klage.



© Athens News Agency

GRÆKENLAND — I løbet af sit besøg i Grækenland den 23.-28. maj mødtes Ombudsmanden med mange højtstående embedsmænd, herunder præsidenten og premierministeren samt parlamentets formand. Han ses her med formanden for parlamentets udvalg om europæiske anliggender, Elsa PAPADEMETRIOU. I løbet af besøget mødte DIAMANDOUROS desuden advokater, NGO'er, embedsmænd og repræsentanter for erhvervslivet for at gøre rede for sit arbejde. Den græske ombudsmand, Yorgos KAMINIS, koordinerede DIAMANDOUROS' informationsbesøg.

LETLAND — Den europæiske Ombudsmand besøgte Letland den 28.-30. september 2008 for at udbrede kendskabet til sit arbejde. Den lettiske ombudsmand, Romāns APSĪTIS, tilrettelagde besøget. På billedet ses DIAMANDOUROS med APSĪTIS til højre og Letlands præsident, Valdis ZATLERS, til venstre.



© A.F.I.



LETLAND — Som led i sit informationsbesøg i Letland den 28.-30. september 2008 præsenterede Ombudsmanden sit arbejde for lokale regeringsrepræsentanter, embedsmænd, Ngo'er, repræsentanter for erhvervslivet og universitetsstuderende. På billedet ses Ombudsmanden med den lettiske ombudsmand, Romāns Apsītis, til venstre og præsidenten for forfatningsdomstolen, Gunārs Kūtris, til højre samt dommere og personale ved forfatningsdomstolen.

■ **Medieaktiviteter**

Ombudsmanden erkender den vigtige rolle, som medierne spiller med hensyn til at informere den offentlige opinion, berige debatten og øge synligheden af hans tjenester i alle EU-medlemsstaterne. En

En proaktiv mediepolitik udgør en central del af hans aktiviteter og af hans indsats for at fremme overholdelsen af rettigheder i henhold til EU-lovgivningen og forbedre kvaliteten i forvaltningen.

proaktiv mediepolitik udgør en central del af hans aktiviteter og af hans indsats for at fremme overholdelsen af rettigheder i henhold til EU-lovgivningen og forbedre kvaliteten i forvaltningen.

I 2008 omfattede Ombudsmandens primære medieaktiviteter pressekonferencer i Bruxelles med henblik på fremlæggelsen af årsberetningen og i Strasbourg for at redegøre for ændringerne i statutten samt i Athen, Budapest, Nicosia, Riga og Vilnius som led i de ovennævnte informationsbesøg. Pressebriefinger med interesserede journalister fra mange forskellige aviser og presseagenturer gav ligeledes Ombudsmanden mulighed for at redegøre for sit arbejde for borgerne samt sine synspunkter om relevante emner. Endelig gav P. Nikiforos DIAMANDOUROS omkring 30 interviews til journalister fra den trykte presse, radio og tv, de elektroniske medier i 2008 i Strasbourg, Bruxelles og andre steder, navnlig i forbindelse med informationsbesøgene.

Normalt organiseres der pressekonferencer som led i Ombudsmandens informationsbesøg. Ombudsmanden ses her med Litauens ledende parlamentariske ombudsmand, Romas VALENTUKEVIČIUS, ved en fælles pressekonference, hvor de beskrev de tjenesteydelser, som deres kontorer tilbyder.



Der blev udsendt 17 pressemeddelelser i 2008, som blev sendt til journalister og interesserede parter i hele Europa. Blandt de emner, der blev taget op, var gennemsigtighed med hensyn til MEP'ers godtgørelser, forsinket betaling fra Kommissionen, revisionen af Ombudsmandens statut og revisionen af EU's regler om aktindsigt i dokumenter. Med hensyn til det sidstnævnte emne offentliggjorde Ombudsmanden også i *European Voice* et åbent brev til Kommissionens næstformand Margot WALLSTRÖM, hvori han gav udtryk for sine bekymringer vedrørende Kommissionens forslag på dette område.

■ **Publikationer**

Der blev i årets løb distribueret et omfattende materiale om Ombudsmandens arbejde, navnlig i forbindelse med den årlige konference i Enterprise Europe Network, som blev afholdt i Strasbourg i november, og Parlamentets Åbent Hus-arrangementer i Bruxelles og Strasbourg i maj.

Alle Ombudsmandens publikationer findes på hans websted <http://ombudsman.europa.eu> og kan fås gratis hos EU Bookshop <http://bookshop.europa.eu>

Af særlig interesse med hensyn til publikationer i 2008 var en ny vejledning om Ombudsmandens arbejde, som blev udarbejdet på de 23 officielle EU-sprog. Denne publikation blev udsendt til de vigtigste målgrupper og til befolkningen i almindelighed.

Alle Ombudsmandens publikationer findes på hans websted <http://ombudsman.europa.eu> og kan fås gratis hos EU Bookshop <http://bookshop.europa.eu>

■ Elektronisk kommunikation

Kommunikation pr. e-mail

Næsten 60 % af alle de klager, som Ombudsmanden modtog i 2008, blev indgivet over internettet. En stor del af disse klager blev modtaget på den elektroniske klageformular, som findes på Ombudsmandens websted på 23 sprog.

Næsten 60 % af alle de klager, som

Ombudsmanden modtog i 2008, blev indgivet over internettet.

I 2008 blev der modtaget i alt 4 300 e-mails med anmodninger om oplysninger på Ombudsmandens primære e-mailkonto. Ca. 3 300 var individuelle anmodninger om oplysninger, som alle blev besvaret individuelt af den relevante medarbejder i Ombudsmandens stab. Dette tal skal sammenlignes med 4 100 i 2007 og 3 500 i 2006. Af de 4 300 e-mails vedrørte 1 000 en masseudsendelse om de påståede vanskeligheder for catalanske tv-kanaler med at sende i Valencia-regionen.

Nye tiltag på webstedet

Ombudsmandens websted blev oprettet i juli 1998. Den Europæiske Ombudsmands webudvikler arbejdede i hele 2008 fortsat tæt sammen med lederen af kommunikationsenheden samt Europa-Parlamentets tekniske tjeneste med henblik på at gøre Ombudsmandens websted til en moderne, dynamisk, informativ og interaktiv tjeneste for borgerne, som er i konstant udvikling. Efter planen skal det nye websted lanceres i første halvdel af 2009.

Ombudsmandens websted blev regelmæssigt opdateret med afgørelser, pressemeddelelser og oplysninger om hans kommunikationsaktiviteter. Fra 1. januar til 31. december 2004 besøgte omkring

Fra 1. januar til 31. december 2008

besøgte omkring 440 000 enkeltpersoner


Ombudsmandens websted.

440 000 enkeltpersoner Ombudsmandens websted. Webstedets sider på engelsk var de mest besøgte, fulgt af siderne på fransk, tysk, spansk og italiensk. Hvad angår geografiske oprindelse var de fleste besøg fra Storbritannien, fulgt af Tyskland, Frankrig, Spanien og Italien. Link-sektionen på Ombudsmandens websted inkluderer links til nationale og regionale ombudsmænds websteder i Europa. Mere end 97 000 besøg fandt sted til link-sektionen i 2008. Dette tydeliggør den merværdi, som der ligger i det europæiske netværk af ombudsmænd.

For at sikre, at Ombudsmandens websted fortsat er blandt de bedste EU-websteder, deltog Ombudsmandens kontor i 2008 i arbejdet i EU's *Inter-Institutional Internet Editorial Committee* (CEiii).

Internetchat

I 2008 deltog Ombudsmandens kontor for første gang i en internetchat tilrettelagt af Det Europæiske Institut i Bulgarien som led i et projekt med titlen »*Now, Interacting with the European Parliament*« (Nu, kommunikation med Europa-Parlamentet). Under overskriften »*The role of the European Ombudsman: helping to improve relations between the EU and its citizens*« (Den Europæiske Ombudsmands rolle: styrkelse af forholdet mellem EU og borgerne) svarede Ombudsmandens medarbejdere på spørgsmål om en række forskellige emner vedrørende Ombudsmandens klagebehandling. Webchatten tiltrak sig stor opmærksomhed fra medierne omkring Ombudsmandens arbejde i Bulgarien og var særdeles vellykket.

A large, white, stylized number '5' is positioned on the left side of the page, set against a solid green background. The number is partially cut off on the left edge. The word 'Ressourcer' is written in a dark red, sans-serif font to the right of the number's top bar.

Ressourcer

5.1 Personale

For at sikre, at institutionen kan udføre sine opgaver med at håndtere klager over fejl eller forsømmelser korrekt på 23 traktatsprog og øge kendskabet til klageretten, har Ombudsmanden støtte af et velkvalificeret, flersproget personale. Dette afsnit beskriver det arbejde, der udføres af de forskellige afdelinger og enheder i Ombudsmandens kontor. Det begynder med en forklaring af den omstrukturering, der blev udført i 2008, samt en kort oversigt over det årlige refleksionsmøde og de personalemøder, der blev afholdt i årets løb.

■ Omstrukturering

Der blev i 2008 gennemført et ambitiøst internt omstrukturingsprogram, som trådte i kraft den 1. juli. Det omfattede oprettelsen af fire enheder inden for hver af de eksisterende afdelinger:

Der blev i 2008 gennemført et ambitiøst internt omstrukturingsprogram, som trådte i kraft den 1. juli.

den juridiske tjeneste og den administrative og finansielle afdeling. Omstruktureringen har til formål at etablere en forvaltningsstruktur, hvor kontorets to afdelingsledere, som svarer til direktører, og som refererer til generalsekretæren, begge assisteres af fire kontorchefer med større ledelsesansvar.

Ombudsmanden gennemførte den interne omorganisering af sit kontor uden at ansætte nyt personale, således at antallet af stillinger i stillingsfortegnelsen forblev 57. Budgetmyndigheden har indvilliget i at bevillige seks ekstra stillinger i 2009-budgettet.

På billedet ses Ombudsmanden med sit personale ved institutionens andet refleksionsmøde den 27.-29. februar 2008. Refleksionsmødet er en del af en række begivenheder, der finder sted hvert år, som giver personale og praktikanter mulighed for at udveksle synspunkter om emner, der er direkte forbundet til Ombudsmandens arbejde. Konklusionerne fra refleksionsmøderne bidrager til at forme Ombudsmandens strategiske målsætninger, som er styrende for institutionens aktiviteter.



■ Refleksionsmøde

Den Europæiske Ombudsmands refleksionsmøder er en integreret del af Ombudsmandens strategiske planlægning, navnlig fordi de skaber et godt udgangspunkt for den politiske beslutningstagning og udarbejdelsen af den årlige forvaltningsplan. Møderne er et åbent forum for debat, dialog og brainstorming. De indgår i de arrangementer, der afholdes hvert år for at give medarbejdere og praktikanter mulighed for at drøfte emner af betydning for Ombudsmandens arbejde. De konklusioner, der drages på disse møder, bidrager til at forme Ombudsmandens strategiske mål, som derefter fungerer som vejledning for hver enkelt enheds aktiviteter.

Institutionen afholdt sit andet refleksionsmøde den 27.-29. februar 2008. I forbindelse med forberedelsen til refleksionsmødet blev medarbejderne opfordret til at besvare et spørgeskema om Ombudsmandens målsætninger, opfattelsen af Ombudsmanden udefra og kontorets funktion. Resultaterne af spørgeskemaet udgjorde sammen med andet baggrundsmateriale grundlaget for drøftelserne på mødet. Hver enkelt medarbejder blev opfordret til at deltage aktivt i drøftelserne, som fokuserede på institutionens målsætninger og prioriteter, opfattelsen udefra samt Ombudsmandens reaktive og proaktive arbejde.

De første tilbagemeldinger fra medarbejderne tyder klart på, at det andet refleksionsmøde blev betragtet som en meget positiv oplevelse. De temaer og emner, der blev drøftet, blev anset for at være meget relevante. Den ægte interesse, entusiasme og åbenhed, som alle udviste, bidrog til at skabe en fremragende atmosfære for arbejdet.

■ Personalemøder

For at være med til at sikre en smidig informationsstrøm blandt medarbejderne og for at fremme karrieremuligheder, indkalder Ombudsmanden regelmæssigt til personalemøder. Som regel omfatter dagsordenen for disse møder Ombudsmandens gennemgang af de seneste og fremtidige aktiviteter samt en præsentation af de administrative, juridiske og politiske udviklingstendenser, der berører institutionen. I årets løb blev der afholdt personalemøder den 3. juli og den 12. december, og disse møder udgjorde et nyttigt forum for drøftelser og udveksling af oplysninger. Det sidste møde var det første, hvor kontorcheferne indtog en mere aktiv rolle efter omstruktureringen af kontoret, og de redegjorde for aktiviteterne i deres enheder og andre relevante udviklinger.

Ombudsmanden og hans personale

Nedenfor gives der et overblik over Ombudsmandens kontors struktur samt baggrundsoplysninger om Ombudsmanden og ledelsesgruppen. Det afsluttes med en kort beskrivelse af Ombudsmandens personaleudvalgs og den databeskyttelsesansvarliges rolle.

Den Europæiske Ombudsmand

P. Nikiforos DIAMANDOUROS — EUROPÆISK OMBUDSMAND

P. Nikiforos DIAMANDOUROS blev født den 25. juni 1942 i Athen, Grækenland. Han blev valgt til Europæisk Ombudsmand den 15. januar 2003. Han overtog embedet den 1. april 2003 og blev genvalgt for en femårsperiode den 11. januar 2005.

Fra 1998 til 2003 var han Grækenlands første nationale ombudsmand. Siden 1993 har han endvidere været professor i komparativ politik i afdelingen for statskundskab og offentlig administration ved universitetet i Athen (han er på nuværende tidspunkt på orlov). Fra 1995 til 1998 var han leder af og formand for Grækenlands nationale center for social forskning (EKKE).

Han tog sin BA i statskundskab fra Indiana University (1963) og sin MA (1965), M.phil (1969) og ph.d. (1972) med samme speciale fra Columbia University. Inden han sluttede sig til lærerstaben ved universitetet i Athen i 1988, underviste og forskede han på henholdsvis State University of New York og Columbia University (1973-

1978). Fra 1980 til 1983 var han ansat som chef for udvikling ved Athens College, Athen, Grækenland. Fra 1983 til 1988 var han programleder for Vesteuropa og Mellemøsten og Nordafrika ved The Social Science Research Council, New York. Fra 1988 til 1991 var han chef for det græske institut for internationale og strategiske studier i Athen, en policy-orienteret forskningstænk tank etableret med fælles midler fra Ford and MacArthur Foundations. I 1997 besad han stillingen som gæsteprofessor i statskundskab ved Juan March-centret for videregående studier i socialvidenskab (Madrid).

Han har været formand for The Greek Political Science Association (1992-98) og The Modern Greek Studies Association of the United States (1985-88). Mellem 1999 og 2003 var han medlem af Grækenlands nationale kommission for menneskerettigheder, mens han fra 2000 til 2003 var medlem af Grækenlands nationale råd for forvaltningsreform. Mellem 1988 og 1995 var han medformand for det sydeuropæiske underudvalg i The Social Science Research Council, New York, hvis aktiviteter er finansieret af tilskud fra Volkswagen Foundation. Derudover er han medchefredaktør på »Series on the New Southern Europe« og modtager af Fulbright- og NEH- (National Endowment for the Humanities) forskningslegater.

Han har skrevet om græsk, sydeuropæisk og sydøsteuropæisk politik og historie, og særligt om demokratisering, stats- og nationsbygning og forholdet mellem kultur og politik. ■

— Den Europæiske Ombudsmands sekretariat

Den Europæiske Ombudsmands sekretariat er ansvarligt for driften af Ombudsmandens private kontor. Det styrer Ombudsmandens kalender, koordinerer hans indgående og udgående korrespondance, rådgiver

Den Europæiske Ombudsmands sekretariat er ansvarligt for driften af Ombudsmandens private kontor.

om forbindelser med andre EU-institutioner og organer, håndterer de protokollære aspekter af institutionens arbejde og udfører almindeligt sekretærarbejde for Ombudsmanden.

Generalsekretær

Generalsekretæren er ansvarlig for strategisk planlægning i institutionen samt for at føre tilsyn med den generelle administration af kontoret. Han rådgiver Ombudsmanden om kontorets struktur

Generalsekretæren er ansvarlig for strategisk planlægning i institutionen samt for at føre tilsyn med den generelle administration af kontoret.

og forvaltning, planlægningen af dets aktiviteter og overvågningen af dets arbejde og resultater. Navnlig med hensyn til arbejdet i den juridiske tjeneste bistår og rådgiver generalsekretæren Ombudsmanden ved behandlingen af klager og undersøgelser.

Endelig koordinerer generalsekretæren forbindelserne mellem Ombudsmandens kontor og de øvrige europæiske institutioner og spiller en vigtig rolle med hensyn til at udvikle forbindelserne med ombudsmandskontorer i hele Europa og nå ud til Europas borgere.

Ian HARDEN — GENERALSEKRETÆR

Ian HARDEN blev født i Norwich, England, den 22. marts 1954. Han læste jura ved Churchill College, Cambridge, hvor han i 1975 fik en juridisk bachelorgrad med udmærkelse og i 1976 blev cand.jur. Efter endt uddannelse blev han ansat på Sheffield Universitets juridiske fakultet, hvor han fra 1976 til 1990 var amanuensis, 1990-93 førsteamanuensis, 1993-95 docent og professor i offentlig ret fra 1995. Han kom til Den Europæiske Ombudsmands kontor som ledende juridisk rådgiver i 1996, var sekretariatschef 1997-99 og blev i 2000 leder af den juridiske tjeneste. Han blev udnævnt til generalsekretær for Ombudsmandens kontor den 1. august 2006. Han er forfatter eller medforfatter til adskillige publikationer om EU-ret og offentlig ret, herunder *The Contracting State* (Buckingham: Open University Press, 1992), *Flexible Integration: towards a more effective and democratic Europe* (London CEPR, 1995) og *European Economic and Monetary Union: the Institutional Framework* (Kluwer Law International, 1997). Han er medlem af *Association Française de droits constitutionnel* og »Study of Parliament Group« i Det Forenede Kongerige samt æresprofessor ved Sheffield Universitet. ■

Den juridiske tjeneste

Den juridiske tjeneste består primært af jurister, hvis væsentligste ansvarsområde er at analysere de klager, Den Europæiske Ombudsmand modtager, og foretage undersøgelser under ledelse

Den juridiske tjeneste består primært af jurister, hvis væsentligste ansvarsområde er at analysere de klager, Den Europæiske Ombudsmand modtager, og foretage undersøgelser.

af lederen af den juridiske tjeneste og fire ledere af de juridiske enheder. Lederen af den juridiske tjeneste rådgiver også Ombudsmanden om institutionens juridiske strategi og retning og administrerer afdelingen.

I 2008 bestod afdelingen af i alt 24 medarbejdere, dvs. lederen af den juridiske tjeneste, fire ledere af de juridiske enheder, tre ledende juridiske rådgivere, 14 juridiske sagsbehandlere, en sprogkyndig advokat samt en assistent for lederen af den juridiske tjeneste. Den juridiske tjeneste havde i løbet af året 23 praktikanter.

João SANT'ANNA — LEDER AF DEN JURIDISKE TJENESTE

João SANT'ANNA blev født i Setúbal, Portugal, den 3. maj 1957. Han læste jura ved Lissabon Universitet fra 1975 til 1980 og fik advokatbeskikkelse i Lissabon i 1981. Mellem 1980 og 1982 arbejdede han som advokat i den juridiske og administrative afdeling i det portugisiske indenrigsministerium for Lissabon-regionen. Fra 1982 til 1984 fortsatte han sine jurastudier inden for intellektuelle ejendomsrettigheder på Ludwig-Maximilian Universitet og Max-Planck-instituttet i München. Da han i 1984 vendte tilbage til Portugal blev han udnævnt til leder af den juridiske og administrative afdeling i det portugisiske indenrigsministerium for Lissabon-regionen. I 1986 blev han tjenestemand i Europa-Parlamentet, hvor han arbejdede i GD for Informations- og Pressetjenesten, GD for Forskning, GD for Personale og Finans og endelig i Europa-Parlamentets Juridiske Tjeneste. Han blev i 2000 ansat som leder af den administrative og finansielle afdeling på Den Europæiske Ombudsmands kontor. Han blev udnævnt til leder af den juridiske tjeneste den 1. juli 2007. ■

— Ledere af de juridiske enheder

Hver enkelt leder af en juridisk enhed er ansvarlig for en gruppe juridiske sagsbehandlere og praktikanter med henblik på at sikre høj kvalitet i klagebehandlingen. De bistår lederen af den juri-

Hver enkelt leder af en juridisk enhed er ansvarlig for en gruppe juridiske sagsbehandlere og praktikanter med henblik på at sikre høj kvalitet i klagebehandlingen.

diske tjeneste med at sikre, at tjenestens arbejde er præcist, korrekt og konsekvent. Dette omfatter fremme og overvågning af overholdelsen af interne procedurer, standarder og frister.

Lederne af de juridiske enheder har også deres egne ansvarsområder, som svarer til de juridiske sagsbehandlers, og som er beskrevet nedenfor. De repræsenterer endvidere Ombudsmanden ved visse offentlige arrangementer. De refererer til lederen af den juridiske tjeneste, som de regelmæssigt mødes med.

Der er i øjeblikket fire ledere af de juridiske enheder: Gerhard GRILL, som er tysk statsborger, og som har arbejdet for Ombudsmanden siden 1999, Marta HIRSCH-ZIEMBINSKA, som er polak, og som startede i 2003, og Fergal Ó REGAN fra Irland, som kom til i 2006. Peter BONNOR, som er fra Danmark, har arbejdet i Ombudsmandens kontor siden 1998 og er midlertidig leder af en juridisk enhed.

— Juridiske sagsbehandlere

De juridiske sagsbehandlere behandler klager, som kan indgives til Ombudsmanden på ethvert af EU's 23 traktatsprog. Endvidere foreslår de og gennemfører undersøgelser på eget initiativ,

De juridiske sagsbehandlere behandler klager, som kan indgives til Ombudsmanden på ethvert af EU's 23 traktatsprog.

besvarer anmodninger om oplysninger fra borgerne, assisterer Ombudsmanden med juridiske spørgsmål, rådgiver om de retlige procedurer, udviklinger og traditioner i deres respektive medlemsstater og laver præsentationer om Ombudsmandens arbejde.

Den administrative og finansielle afdeling

Den administrative og finansielle afdeling er ansvarlig for alt det arbejde på Ombudsmandens kontor, som ikke er direkte forbundet med klagebehandling og gennemførelse af undersøgelser. Siden den 1. juli 2008 har afdelingen bestået af fire enheder, som er beskrevet nedenfor, samt Klagebehandlingssekretariatet. Lederen af den administrative og finansielle afdeling koordinerer afdelin-

gens overordnede arbejde. Han er i den forbindelse ansvarlig for at varetage kontorets overordnede organisation og drift, at varetage personalepolitikken på kontoret, at stille forslag til og gennemføre institutionens budget- og finansstrategi samt for at repræsentere Ombudsmanden i en række interinstitutionelle forummer. Afdelingen havde i 2008 i alt 31 medarbejdere.

João SANT'ANNA

MIDLERTIDIG LEDER AF DEN ADMINISTRATIVE OG FINANSIELLE AFDELING ■

— Klagebehandlingssekretariatet

Klagebehandlingssekretariatet er ansvarligt for registrering og distribution af samt opfølgning på de klager, der indgives til Den Europæiske Ombudsmand. Sekretariatet sikrer, at alle klager regi-

Klagebehandlingssekretariatet er ansvarligt for registrering og distribution af samt opfølgning på de klager, der indgives til Den Europæiske Ombudsmand.

streres i en database, at modtagelsen bekræftes, og at de sendes til den juridiske tjeneste. Det styrer endvidere al indgående og udgående korrespondance vedrørende klager og sikrer, at klageakterne i databasen opdateres under hele klageproceduren, over-

våger, at alle frister overholdes, udarbejder statistik over klagerne og arkiverer dokumenter vedrørende klagerne. Peter BONNOR er leder af Klagebehandlingssekretariatet.

— Administrations- og personaleenheden

Administrations- og personaleenheden har mange forskellige typer opgaver. De omfatter bl.a. personale- og ansættelsesopgaver, behandling af indgående og udgående korrespondance, telefon-

Administrations- og personaleenheden har mange forskellige typer opgaver. De omfatter bl.a. personale- og ansættelsesopgaver.

omstillingen, kontorets infrastruktur, koordinering af oversættelse af dokumenter, organisering og styring af det juridiske referencebibliotek og institutionens dokumentations- og arkiverings-

politik. Enheden er endvidere ansvarlig for institutionens strategi inden for informationsteknologi samt for at opfylde kontorets it-behov, hvilket den udfører i tæt samarbejde med Europa-Parlamentet. Enheden ledes af Alessandro DEL BON, som er tysk-italiener, og som kom til Ombudsmandens kontor i 1998.

— Budget- og finansenheden

Budget- og finansenheden er ansvarlig for at sikre, at Ombudsmandens kontor overholder de gældende finansielle bestemmelser og for at garantere, at budgetmidlerne anvendes på en økono-

Budget- og finansenheden er ansvarlig for at sikre, at Ombudsmandens kontor overholder de gældende finansielle bestemmelser og for at garantere, at budgetmidlerne anvendes på en økonomisk rentabel, effektiv og forsvarlig måde.

misk rentabel, effektiv og forsvarlig måde. Enheden er også ansvarlig for at etablere og gennemføre de passende interne kontrolmekanismer, som er nødvendige for at opfylde disse mål. Disse opgaver udspringer af, at Den Europæiske Ombudsmand har et uafhængigt budget. Økonomiske assistenter udarbejder og gennemfører budgettet under ledelse af den anvisningsberettigede.

Enhedens leder er Loïc JULIEN, som er franskmænd, og som kom til Ombudsmandens kontor i 2005.

— Kommunikationsenheden

Kommunikationsenheden er ansvarlig for at udarbejde Ombudsmandens publikationer og reklamemateriale, vedligeholde og udvikle Ombudsmandens websteder samt for at skabe en visuel iden-

Kommunikationsenheden er ansvarlig for at udarbejde Ombudsmandens publikationer og reklamemateriale, vedligeholde og udvikle Ombudsmandens websteder samt for at skabe en visuel identitet for institutionen.

titet for institutionen. Enheden koordinerer også det europæiske netværk af ombudsmænd og mere generelt forbindelserne med ombudsmandsinstitutioner i og uden for Europa. Lederen af denne enhed er Ben HAGARD, som er fra Det Forenede Kongerige, og som har arbejdet på Ombudsmandens kontor siden 1998.

— Enheden for medier, erhverv og civilsamfund

Enheden for medier, erhverv og civilsamfund er ansvarlig for at assistere Ombudsmanden med at nå ud til borgere og organisationer, som kunne have brug for hans tjenester. Den bidrager til at

Enheden for medier, erhverv og civilsamfund er ansvarlig for at assistere Ombudsmanden med at nå ud til borgere og organisationer, som kunne have brug for hans tjenester.

øge opmærksomheden omkring Ombudsmandens arbejde i hele EU. Enheden opretholder og fremmer forbindelserne til medierne og tilrettelægger Ombudsmandens informationsbesøg og arrangementer. Medarbejderne i denne enhed er også ansvarlige for at skrive Ombudsmandens publikationer og taler. Rosita AGNEW, som er irsk statsborger, og som har arbejdet for Ombudsmanden siden 2001, er leder af denne enhed.

— Personaleudvalg

Ombudsmandens personaleudvalg repræsenterer medarbejdernes interesser og fremmer en løbende dialog mellem institutionen og personalet. Personaleudvalget har i høj grad bidraget til, at tjenesten fungerer godt, både ved at give medarbejderne en kanal til at udtrykke deres holdninger og ved at gøre ledelsen opmærksom på eventuelle problemer med fortolkningen og anvendelsen af de relevante regler. Personaleudvalget fremsætter forslag vedrørende tjenestens organisation og drift samt forslag om forbedring af personalets leve- og arbejdsvilkår. I den forbindelse spillede personaleudvalget en vigtig rolle for refleksionsmøderne i 2006 og 2008.

— Databeskyttelsesansvarlig

Alle EU-institutioner har en databeskyttelsesansvarlig, som samarbejder med Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse og sikrer, at de registreredes rettigheder og friheder ikke påvirkes negativt, når deres data behandles. Den databeskyttelsesansvarlige sikrer, at dataansvarlige og registrerede oplyses om deres rettigheder og forpligtelser i henhold til forordning 45/2001¹. Loïc JULIEN har været databeskyttelsesansvarlig for Den Europæiske Ombudsmand siden marts 2006.

5.2 Budget

■ Budgettet i 2008

Siden den 1. januar 2000 har Ombudsmandens budget været en uafhængig sektion (i øjeblikket sektion VIII-A) i den Europæiske Unions budget². Det er opdelt i tre afsnit. Afsnit 1 omfatter lønninger, godtgørelser og andre udgifter til personale. Afsnit 2 dækker bygninger, løsøre, udstyr og diverse driftsudgifter. Afsnit 3 indeholder udgifter i forbindelse med de generelle funktioner, institutionen udfører.

Budgetbevillingerne beløb sig til 8 505 770 EUR i 2008.

■ 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 og -organer. Disse tjenester betales selvfølgelig af Den Europæiske Ombudsmand, men samarbejdet

1. Forordning (EF) nr. 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.

2. 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. 1-2.

har givet betydelige effektivitetsbesparelser for fællesskabsbudgettet. Ombudsmanden samarbejder navnlig med:

- (i) Europa-Parlamentet, som bistår med tekniske tjenester, herunder bygninger, informations-teknologi, kommunikation, lægetjenester, uddannelse, oversættelse og tolkning;
- (ii) Kontoret for De Europæiske Fællesskabers Officielle Publikationer vedrørende forskellige aspekter af publikationer;
- (iii) Oversættelsescentret for Den Europæiske Unions Organer, som leverer mange af de oversættelser, som Ombudsmanden bruger i sit arbejde for borgerne.

■ Budgetkontrol

Med henblik på at sikre effektiv forvaltning af de ressourcer, Ombudsmanden får stillet til rådighed, udfører en intern revisor, som er tjenestemand i Europa-Parlamentet, regelmæssige kontroller af institutionens interne kontrolsystemer og de økonomiske opgaver, kontoret udfører. Institutionen revideres endvidere af Den Europæiske Revisionsret.

Hvordan kontakter man Den Europæiske Ombudsmand

Pr. post

Europæisk Ombudsmand
1 Avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
67001 Strasbourg Cedex
FRANKRIG

Pr. telefon

+33 3 88 17 23 13

Pr. fax

+33 3 88 17 90 62

Pr. e-mail

eo@ombudsman.europa.eu

Websted

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



**Den Europæiske Ombudsmand
undersøger klager over Unionens
institutioner eller organer.**

→→→ www.ombudsman.europa.eu

**Europæisk Ombudsmand
1 Avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
67001 Strasbourg Cedex
FRANKRIG**