

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

# 2009



■ Årsberetning

**Den Europæiske  
Ombudsmand**

© Den Europæiske Union, 2010

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

ISBN 978-92-9212-200-3

ISSN 1680-3787

DOI 10.2869/16565

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

Set in Cambria, Calibri and Etelka — Pierre Roesch typo·graphisme, Strasbourg.

Alle fotografier © Den Europæiske Union, medmindre andet er angivet.

*Printed in Luxembourg*

Trykt på Cyclusprint finpapir fremstillet udelukkende af genbrugsfibre.

---

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

# DEN EUROPÆISKE OMBUDSMAND



P. NIKIFOROS DIAMANDOUROS

Mr Jerzy Buzek  
Formand  
Europa-Parlamentet  
Rue Wiertz  
1047 Bruxelles  
BELGIEN

Strasbourg, den 19. april 2010

Hr. Formand,

I overensstemmelse med artikel 228, stk. 1, i traktaten om Det Europæiske Fællesskabs funktionsmåde 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 2009.

Med venlig hilsen

P. Nikiforos DIAMANDOUROS



# Indholdsfortegnelse

## Indledning **7**

### 1 Sammendrag **11**

### 2 Ombudsmandens mandat og procedurer **21**

#### 2.1 Retten til at klage til Den Europæiske Ombudsmand **23**

#### 2.2 Retsgrundlaget for Ombudsmandens arbejde **23**

#### 2.3 Ombudsmandens mandat **25**

#### 2.4 Klagers antagelse til behandling og grundlag for undersøgelser **28**

#### 2.5 Ombudsmandens procedurer **29**

### 3 Klager og undersøgelser **33**

#### 3.1 Oversigt over undersøgte klager **35**

#### 3.2 Analyse af indledte undersøgelser **40**

#### 3.3 Resultaterne af Ombudsmandens undersøgelser **42**

#### 3.4 Nøglesager som eksempel på bedste praksis **48**

#### 3.5 Tematisk analyse af afsluttede undersøgelser **49**

#### 3.6 Oversendte sager og rådgivning **69**

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

#### 4.1 Forbindelser med EU-institutioner **75**

#### 4.2 Forbindelser til ombudsmænd og tilsvarende organer **79**

#### 4.3 Forbindelser med andre interessenter **82**

### 5 Ressourcer **89**

#### 5.1 Personale **91**

#### 5.2 Budget **96**

## Hvordan kontakter man Den Europæiske Ombudsmand **99**



# Indledning



**D**ET er mig en stor fornøjelse at præsentere *Årsberetningen for 2009*, som gennemgår Ombudsmandens arbejde for det forgangne år for borgere, virksomheder og organisationer. Jeg håber, den giver dig et godt overblik over de fremskridt, vi har gjort for at fremme de højeste forvaltningsstandarder i EU-institutionerne. Som altid ser vi frem til din feedback.



**En af Ombudsmandens vigtigste prioriteter over de næste fem år er at bidrage til at sikre, at EU leverer de fordele, som borgerne fik lovning på i Lissabontraktaten.**

### **Et vigtigt år for ombudsmændene**

2009 var året, hvor vi fejrede ombudsmandsinstitutionens 200 års jubilæum, og kolleger fra hele verden fejrede denne begivenhed i Stockholm i juni. Set med Den Europæiske Ombudsmands briller markerede det indledningen på institutionens femtenårige virke. Det markerede også afslutningen af min første fulde embedsperiode som ombudsmand. Europa-Parlamentets beslutning af den 20. januar i år om at genvælge mig for en ny fuld embedsperiode er efter min opfattelse et udtryk for påskønnelse af det arbejde, som dette kontor har udført og tilskynder os til at fortsætte vore bestræbelser på en mere åben, ansvarlig og serviceorienteret EU-forvaltning, der er tæt på borgerne.

Det er en spændende tid at stå i spidsen for denne institution på. En af Ombudsmandens vigtigste prioriteter over de næste fem år er at bidrage til at sikre, at EU leverer de fordele, som borgerne fik lovning på i Lissabontraktaten. Af særlig betydning er EU's Charter for Grundlæggende Rettigheder, der nu er juridisk bindende. I den forbindelse vil jeg især gerne slå til lyd for den grundlæggende ret til god forvaltning, der er fastsat i charterets

artikel 41. Allerede i december 2009 understregede Ombudsmanden som led i vores bidrag til den offentlige høring om reformen af EU's finansforordning, at de relevante regler burde tage højde for artikel 41 ved at opstille retningslinjer til tjenestemænd for, hvordan de skulle sikre både en sund økonomisk styring og god forvaltning. Eksempelvis burde finansforordningen i ekstraordinære tilfælde åbne op for muligheden for at yde kulancebetalinger som kompensation for alvorlig ulejlighed eller alvorlig ulempe som følge af fejl eller forsømmelser. Reformen af finansforordningen frembyder en fremragende lejlighed til at omsætte den grundlæggende ret til god forvaltning i praksis.

I betragtning af det store antal undersøgelser om manglende åbenhed, som Ombudsmanden gennemfører hvert år (36 % af undersøgelserne i 2009), vil jeg også fremover fastholde min ret til den grundlæggende ret til aktindsigt i dokumenter, jf. artikel 42 i charteret, og artikel 15 i Traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde. Og jeg vil sikre, at retten til at henvende sig til Ombudsmanden og fremsende andragender til Europa-Parlamentet (artikel 43 og 44 i charteret) både kendes og anvendes korrekt, således at borgerne sikres den bedst mulige klageadgang.

Lissabontraktaten indfører ligeledes en ny form for offentlig deltagelse i EU's demokratiske liv: »borgerinitiativet«. Det burde være et vigtigt bidrag til at give Europas borgere øget indflydelse. I begyndelsen af 2010 reagerede jeg på den offentlige høring om, hvordan borgerinitiativet bør fungere i praksis. Det er vigtigt at forsøge at foregribe spørgsmål, der kunne opstå under institutionens virke, navnlig spørgsmål der munder ud i klager til Ombudsmanden. Ved at identificere

sådanne spørgsmål på forhånd og foreslå effektive svar sigter Ombudsmanden mod at fremme god forvaltningspraksis hos Europa-Kommissionen og derved bidrage til, at dette værdifulde nye instrument for borgerne bliver en succes. Jeg vil også bestræbe mig på at sikre, at borgere, repræsentative organisationer og civilsamfundet drager nytte af de nye bestemmelser i traktaten om høring, dialog, og muligheden for at udtrykke og offentligt udveksle deres synspunkter.

### Et resultatmæssigt godt år

En anden prioritet for Ombudsmanden vil være at styrke servicekulturen i EU's forvaltning. Det fremgår klart af reaktionerne på mine undersøgelser, at EU's institutioner, organer, kontorer, og agenturer allerede lever op til en høj standard for administrativ praksis. I over halvdelen af de sager, der blev afsluttet i 2009 (56 %), indvilligede den berørte institution i en mindelig løsning eller afsluttede sagen. Det skal sammenholdes med 36 % i 2008. I alt ni nøglesager, der er fremhævet i denne beretning, tjener som eksempler på bedste praksis for reaktioner på klager.

Der blev iværksat fire undersøgelser på eget initiativ af systemrelaterede forhold i Kommissionen, f.eks. rettidigheden af betalinger og aktindsigt i dokumenter i overtrædelsessager. Ombudsmanden beskæftigede sig ligeledes med en række sager om vigtige principper, som f.eks. behovet for korrekt dokumentation af relevante møder og revisioner. Disse sager sammenfattes ligeledes i denne beretning.

Selv om Ombudsmanden kun behøvede at fremsætte kritiske bemærkninger til institutionerne i 35 sager, sammenlignet med 44 sager i 2008 og 55 i 2007, er der fortsat plads til forbedringer. Jeg vil til det formål fortsat følge op på institutionernes svar på kritiske og yderligere bemærkninger ved at offentliggøre en årlig undersøgelse på mit websted. Undersøgelsen i 2009 afslørede, at når man tager kritiske og yderligere bemærkninger samlet, lå tilfredsheden med opfølgningen på 79 %. Opfølgningen på yderligere bemærkninger var tilfredsstillende i alle sager, mens procentdelen af tilfredsstillende opfølgning på kritiske bemærkninger var betydeligt lavere, nemlig på 62 %. Det er vidnesbyrd om, at der fortsat resterer et vigtigt arbejde for både Ombudsmanden og institutionerne selv med at overbevise tjenestemænd om, at en defensiv strategi over for Ombudsmanden er en mistet mulighed for deres institution og risikerer at skade EU's image.

En forbedret kvalitet af forvaltningen til fordel for borgerne er et pejlemærke for alle Ombudsmandens aktioner. For så vidt angår arbejdet i mit eget kontor, er det mig en glæde at kunne berette,

**En forbedret kvalitet af forvaltningen til fordel for borgerne er et pejlemærke for alle Ombudsmandens aktioner.**

at tidsforbruget i forbindelse med afslutningen af undersøgelser faldt fra i gennemsnit 13 måneder i 2008 til ni måneder i 2009. Vi stræber mod at nedbringe den tid, der bruges på at opnå resultater gennem undersøgelser, yderligere.

### Et travlt år med kommunikation

2009 blev indledt med lanceringen af Ombudsmandens nye websted, der indeholder en interaktiv vejledning, der skal bidrage til at identificere det mest relevante organ at stille klager til. Vejledningen har været en stor succes og har givet råd til over 26 000 mennesker i årets løb. Antallet af klager til dette kontor faldt fra 3 406 i 2008 til 3 098 i 2009, efterhånden som flere og flere mennesker begyndte at finde ud af den rigtige adresse at rette deres klager til i første omgang. Det er en stor kilde til opmuntring for mig. For yderligere at sikre dette optrappede vi i årets løb samarbejdet med andre informations- og problemløsningsnetværk, såsom Europe Direct og SOLVIT.

Vi intensiverede vores indsats for at nå ud til potentielle klager ved at tilrettelægge en lang række arrangementer med NGO'er, interessegrupper, virksomheder og tænketanke. Disse opsøgende aktiviteter, kombineret med imponerende resultater opnået for klager, førte til en 85 % stigning i mediedækningen af Ombudsmandens arbejde. Denne intensiverede dækning er afgørende for at skabe opmærksomhed om retten til at klage og om Ombudsmandens rolle med at holde EU's forvaltning ansvarlig. Stigningen i antallet af indledte undersøgelser, fra 293 til 335 baseret på klager modtaget i 2009, skal til dels tilskrives disse aktiviteter.

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. Over 55 % af sagerne lå inden for mandatet for et medlem af Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd, hvilket bekræftede behovet for en yderligere intensivering af samarbejdet blandt europæiske, nationale og regionale ombudsmænd og udvalg om andragender i netværket. Det syvende seminar af nationale ombudsmænd i EU's medlemsstater og kandidatlandene, der blev afholdt i Cypern i april, gav os rig lejlighed hertil.

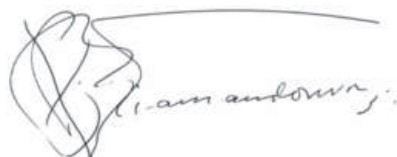
En sidste vigtig udvikling i 2009 var vedtagelsen af en opgavebeskrivelse for institutionen. Heri hedder det, at:

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

Fra begyndelsen af 2010 har jeg til hensigt at udvikle en strategi baseret på denne mission, der skal dække hele Ombudsmandens femårige embedsperiode.

Jeg glæder mig til at kunne tjene borgerne på grundlag af dette mandat i årene fremover.

Strasbourg, den 16. februar 2010



P. Nikiforos DIAMANDOUROS



Sammendrag



**D**EN Europæiske Ombudsmands 15. årsberetning til Europa-Parlamentet beskriver Ombudsmandens aktiviteter i 2009. Det er den syvende årsberetning, som skal fremlægges af P. Niki-foros 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 Ombudsmandens 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 2009, 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 2009. Kapitlet slutter med en gennemgang af sager, som Ombudsmanden henviste til andre klagebehandlende organer.

Kapitel 4 vedrører Ombudsmandens opsøgende aktiviteter, herunder forbindelser til andre institutioner, organer, kontorer og agenturer 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 rolle

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's institutioner, organer, kontorer eller agenturers aktiviteter, dog med undtagelse af Den Europæiske Unions Domstol under udøvelsen af dens domstolsfunktioner.**

eller forsømmelser i EU's institutioner, organer, kontorer eller agenturers aktiviteter<sup>1</sup>, dog med undtagelse af Den Europæiske Unions Domstol<sup>2</sup> under udøvelsen af dens domstolsfunktioner. Ombudsmanden har med Europa-Parlamentets samtykke i sin definition af »fejl eller forsømmelser« krævet respekt for retstatsprincippet, principperne for god forvaltningsskik, og for grundlæggende rettigheder.

Ud over at behandle klager fra enkeltpersoner, virksomheder og foreninger arbejder Ombudsmanden proaktivt, iværksætter undersøgelser på eget initiativ, afholder møder med medlemmer

1. Artikel 228 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde (TEUF) (tidligere artikel 195 i traktaten om oprettelse af Det europæiske Fællesskab) udvider Ombudsmandens mandat fra klager over fejl eller forsømmelser i forbindelse med handlinger foretaget af »Fællesskabets institutioner eller organer« til »Unionens institutioner, organer, kontorer eller agenturer«. Hvor Ombudsmandens årsberetning tidligere anvendte begrebet »institutioner og organer«, anvender vi nu, hvor det er relevant, begrebet »institutioner« for at henvise til alle EU's institutioner, organer, kontorer og agenturer.

2. Lissabontraktaten ændrede navnene De Europæiske Fællesskabers Domstol og Retten i Første Instans. De omtales nu under ét som Den Europæiske Unions Domstol, og hver for sig som hhv. Domstolen og Retten.

og tjenestemænd ved EU-institutionerne, og tager kontakt til borgerne for at oplyse dem om deres rettigheder og om, hvordan de udøver dem.

## ■ Klager og undersøgelser

### Øversigt over undersøgte klager

Ombudsmanden registrerede 3 098 klager i 2009 i forhold til 3 406 i 2008. Næsten 60 % af disse klager blev fremsendt via den elektroniske klageformular, der findes på Ombudsmandens websted på 23 sprog.

Der blev behandlet i alt 3 119 klager<sup>3</sup>, sammenholdt med 3 346 i 2008. Af alle de behandlede klager fandtes 55 % (1 704 klager) at ligge inden for mandatet for et medlem af Det Europæiske Netværk

**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.**

af Ombudsmænd, mens 23 % (727 klager) antoges at ligge inden for Den Europæiske Ombudsmands mandat. I alt 11 % 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 alt behandlede Ombudsmanden næsten 5 000 klager og anmodninger i det pågældende år.

### Analyse af indledte undersøgelser

I alt blev der i 2009 indledt 335 nye undersøgelser på grundlag af klager (en stigning fra 293 i forhold til 2008). Heraf blev 84 % fremsendt af enkeltpersoner, mens 16 % blev fremsendt af virksomheder og sammenslutninger.

Ombudsmanden iværksatte fire undersøgelser på eget initiativ med henblik på at behandle mulige systemiske problemer vedrørende Europa-Kommissionen.

Lige som tidligere år vedrørte de fleste af de undersøgelser, som Ombudsmanden indledte i 2009, Kommissionen (191 sager eller 56 %). 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. Det skal imidlertid bemærkes, at sammenligningstallet for 2008 var 66 % af det samlede antal. Der var 38 undersøgelser (11 %) af Europa-Parlamentets forvaltning, 30 undersøgelser (9 %) af Det Europæiske Personaleudvælgelseskontor (EPSO), 12 undersøgelser (4 %) af Rådet for Den Europæiske Union, og 9 undersøgelser (3 %) af Domstolen for Den Europæiske Union. Med hensyn til Domstolen er det vigtigt at nævne, at Ombudsmanden kun kan indlede undersøgelser af dens ikke-juridiske arbejde. Der blev indledt yderligere 59 undersøgelser af 23 andre institutioner, organer, kontorer og agenturer i EU.

De vigtigste typer af påståede fejl eller forsømmelser i forbindelse med undersøgelser, der blev indledt i 2009, var manglende åbenhed, herunder afslag på at give oplysninger (121 sager eller 36 %), urimelig behandling eller magtmisbrug (48 sager eller 14 %), unødigt forsinkelse (45 sager eller 13 %), utilfredsstillende procedurer (44 sager eller 13 %), uagtsomhed (22 sager eller 6 %), manglende opfyldelse af forpligtelser, hvilket vil sige, at Kommissionen ikke har varetaget sin opgave som »traktatens vogter« over for medlemsstaterne (21 sager eller 6 %), juridiske fejl (19 sager eller 6 %), samt forskelsbehandling (17 sager eller 5 %).

3. 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 318 undersøgelser i 2009 (i forhold til 355 i 2008). Heraf blev 311 undersøgelser indledt på grundlag af klager, og syv var undersøgelser på eget initiativ. De fleste af undersøgelserne blev afsluttet inden for ét år (70 %). Over halvdelen (55 %) blev afsluttet inden for tre måneder. I gennemsnit blev sager afsluttet inden for ni måneder.

**De fleste af undersøgelserne blev afsluttet inden for ét år (70 %). Over halvdelen (55 %) blev afsluttet inden for tre måneder. I gennemsnit blev sager afsluttet inden for ni måneder.**

søgelserne blev afsluttet inden for ét år (70 %). Over halvdelen (55 %) blev afsluttet inden for tre måneder. I gennemsnit blev sager afsluttet inden for ni måneder.

## Resultaterne af Ombudsmandens undersøgelser

Ombudsmanden forsøger så vidt muligt at opnå et positivt resultat, der tilfredsstiller både klageren og den institution, klagen er rettet mod. Samarbejdet med EU's institutioner er afgørende for at, 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 179 sager, der blev afsluttet i 2009 (56 %). Disse sager blev enten afgjort af institutionen, eller der blev aftalt en mindelig løsning. Dette skal sammenholdes med 129 sager i 2008, som var dobbelt så mange sager som blot to år tidligere, nemlig i 2006.

I 18 % af sagerne (58) blev der ikke fundet tilfælde af fejl eller forsømmelser. Dette er ikke nødvendigvis negativt for klageren, som i det mindste får en fyldestgørende forklaring fra institutionen på, hvad den har foretaget sig, samt Ombudsmandens syn på sagen.

Ombudsmanden konkluderede, at der forelå tilfælde af fejl eller forsømmelser i 12 % af sagerne (37), men kunne alligevel opnå et positivt resultat for klageren i to af disse sager gennem en accept af det forslag til henstilling, som han fremsatte. Der blev ikke forelagt nogen særlig beretning til Europa-Parlamentet i det pågældende år. I 35 sager blev undersøgelsen afsluttet med en kritisk bemærkning. Med en kritisk bemærkning bliver klageren bekræftet i, at klagen er berettiget, og institutionen 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 alt 28 sager i 2009.

Det er vigtigt, at institutionerne følger op på Ombudsmandens kritiske og yderligere bemærkninger og træffer foranstaltninger til at løse udestående problemer. Med dette in mente offentliggjorde Ombudsmanden på sit websted i 2009 en undersøgelse af den opfølgning, som de involverede institutioner havde foretaget på alle kritiske eller yderligere bemærkninger i 2008.

## Nøglesager som eksempel på bedste praksis [→→→]

Ni af de sager, der blev afsluttet i 2009, illustrerer bedste praksis og er udpeget som nøglesager. Disse sager fungerer som en model for alle EU-institutioner, -organer, -kontorer og -agenturer, idet

**Ni af de sager, der blev afsluttet i 2009, illustrerer bedste praksis og er udpeget som nøglesager.**

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

To af dem vedrører **Kommissionens** behandling af overtrædelsessager vedrørende luftfartspassagerers rettigheder (**2980/2008/GG**) og miljøet (**791/2005/(IP)FOR**). I to yderligere sager udviste Kommissionen en konstruktiv holdning ved at acceptere (i) at annullere en tilbagesøgning af et beløb i en personalesag (**1908/2007/JF**) og (ii) at undersøge, om den kunne annullere en tilbagesøgning af 500 000 EUR i en kontraktsag (**2119/2007/ELB**).

Med hensyn til gennemsigtighed accepterede **Det Europæiske Kontor for Bekæmpelse af Svig** (OLAF) at udlevere en lang liste over dokumenter til to belgiske virksomheder (i forenede sager **723/2005/OV** og **790/2005/OV**), mens **Det Europæiske Personaleudvælgelseskontor** (EPSO) erklærede sig enig i at give alle kandidater, og ikke blot ikke-beståede kandidater, ret til indsigt i deres karakterer (**2346/2007/JMA**).

Endelig reagerede tre forvaltningsorganer eksemplarisk på Ombudsmandens forslag: **Forvaltningsorganet for Konkurrenceevne og Innovation** (**1562/2008/BB**) og Forvaltningsorganet for **Det Europæiske Forskningsråd** (**2003/2008/TS**) i ansættelsessager, og **Forvaltningsorganet for Undervisning, Medier og Kultur** i en sag vedrørende afslag på en tilskudsansøgning (**1537/2008/(TJ)GG**).

## 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. 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 EU-institutioner, -organer, -kontorer og -agenturer, som de i alt 318 afgørelser om afslutning af sager i 2009 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 2009. Det er opdelt efter en tematisk klassificering af klagens genstand, som falder i syv hovedkategorier<sup>4</sup>:

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

Det første afsnit af den tematiske analyse gennemgår Ombudsmandens afgørelser i 2009 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 registrering af anmodninger om at give aktindsigt i dokumenter og divergerende fortolkninger af undtagelsesbestemmelserne i forordning 1049/2001 om aktindsigt i dokumenter<sup>5</sup>. Sager, der vedrørte beskyttelse af personoplysninger, blev ligeledes undersøgt.

Den anden kategori af sager vedrører klager over Kommissionen i dens rolle som traktaternes vogter. Ombudsmanden kan tage sig af både de proceduremæssige og principielle aspekter af Kommissionens behandling af sådanne sager. Blandt de påstande, der blev undersøgt i 2009, var unkladelse af registrering af klager, forsinkede beslutninger og forsinket underretning af klager, samt uoverensstemmelser over Kommissionens beslutninger om ikke at følge yderligere op på 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 deres begrundelsespligt, og om disse begrundelser er sammenhængende og rimelige. Ombudsmanden undersøgte i 2009 forhold vedrørende uretmæssig håndtering af, forkert eller urimelig udelukkelse fra, udbudsprocedurer, samt forsinkelser.

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 den pågældende EU-institution 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 2009 problemer i forhold til underleverandører, spørgsmål om støt-teberettigede omkostninger, og påstande om urimelig behandling.

4. På basis af de undersøgelser, der blev indledt i 2009, er fordelingen af sager efter undersøgelsesernes hovedemne følgende: åbenhed (31%), forvaltning og personalevedtægt (16%), udvælgelsesprøver og -procedurer (16%), institutionelle og politiske anliggender (14%), Kommissionen som traktatens vogter (9%), udførelse af kontrakter (8%), tildeling af kontrakter eller tilskud (6%).

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

Den 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, organer, kontorer og agenturer.

Det sjette afsnit af den tematiske analyse ser nærmere på klager over almindelige udvælgelsesprøver og andre udvælgelsesprocedurer. De fleste af disse sager omhandler EPSO og drejer sig om påstande om manglende åbenhed, forskelsbehandling, og forsinkelse.

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 EU's institutioner

Konstruktive forbindelser med EU's institutioner er ekstremt vigtige for Den Europæiske Ombudsmand, idet det er med til at opnå de bedst mulige forvaltningsstandarder. Ombudsmanden mødes regelmæssigt med medlemmer og tjenestemænd fra EU's institutioner, organer, kontorer, og agenturer for at drøfte, hvordan kvaliteten af forvaltningen kan styrkes, og sikre en passende opfølgning på hans bemærkninger, henstillinger og rapporter.

I 2009 kontaktede Nikiforos DIAMANDOUROS Europa-Kommissionens generaldirektører og afholdt en række møder med Kommissionens repræsentanter. Han fortsatte med at arbejde tæt sammen med SOLVIT, netværket der skal løse klager vedrørende det indre marked, og optrappede samarbejdet med Europe Direct, som giver svar på spørgsmål fra enkeltpersoner om EU.

Af særlig betydning i 2009 for forbindelserne med Parlamentet møder med repræsentanter for Parlamentet om den løbende lovgivningsproces til revision af forordning 1049/2001 om aktindsigt i dokumenter. Ombudsmanden mødtes ligeledes med den nye formand for Udvalget for Andragender, Erminia MAZZONI, medlem af Parlamentet, den 2. september 2009 og fremlagde sin *Årsberetning for 2008* for udvalget den 14. september. Plenardebatten om Ombudsmandens aktiviteter i 2008, baseret på rapporten udarbejdet af Chrysoula PALIADELI MEP, fandt sted den 12. november.

Yderligere højdepunkter fra det pågældende år er præsentationer til Refleksionsgruppen vedrørende Den Europæiske Unions Fremtid og til Rådets Arbejdsgruppe vedrørende Information.

Yderligere højdepunkter fra det pågældende år er præsentationer til Refleksionsgruppen vedrørende Den Europæiske Unions Fremtid og til Rådets Arbejdsgruppe vedrørende Information.

Ombudsmanden havde ligeledes kontakt med Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg, deltog i Den Europæiske Investeringsbanks offentlige høring om dennes politikker for klager og åbenhed, og fremmede samarbejdet med Det Europæiske Personaleudvælgelseskontor.



Ombudsmanden fortsatte med nå ud til EU's institutioner, organer, kontorer og agenturer i 2009. Ud over møder med repræsentanter for Parlamentet, Kommissionen og Rådet, mødtes han ligeledes med medlemmer af Den Europæiske Unions Domstol og Den Europæiske Revisionsret, direktøren for Det Europæiske Kontor for Bekæmpelse af Svig, og med den assisterende Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse. Ombudsmanden ses her sammen med formanden for Revisionsretten, Vítor DA SILVA CALDEIRA.

## 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 94 kontorer i 32 lande, herunder kontorer på nationalt og regionalt plan i EU og på nationalt plan, samt på nationalt plan i kandidatlandene, samt Norge og Island, og på det seneste Schweiz. Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender er også fulgyldigt medlem af netværket.

Et af formålene med netværket er at give mulighed for hurtig oversendelse af klager til den kompetente ombudsmand eller tilsvarende organ. I løbet af 2009 blev 977 sager oversendt til et medlem af Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd, eller klageren blev rådet til at rette henvendelse til et medlem af netværket.

Afsnit 4.2 i denne beretning beskriver netværkets aktiviteter i 2009, hvor højdepunktet var det syvende seminar af nationale ombudsmænd i EU's medlemsstater og kandidatlande, der blev afholdt i Paphos, Cypern, i april. Seminaret blev arrangeret i fællesskab af Den Europæiske Ombudsmand og Commissioner for Administration (Ombudsmanden) i Cypern, Eliana NICOLAOU. Nationale og regionale ombudsmandskontorer fra 29 lande var repræsenteret på seminaret, som havde fokus på emnet migration.

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 løbet af 2009 sine ombudsmandskolleger i Slovakiet (maj), Tjekkiet (maj), Finland (oktober), og Estland (oktober).



**Ombudsmandens samarbejde med kolleger var i årets løb ikke kun begrænset til aktiviteterne i Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd. Til de største begivenheder, som Nikiforos DIAMANDOUROS deltog i 2009, hørte den niende verdenskonference i Det Internationale Ombudsmansinstitut (IOI), der blev afholdt i juni i Stockholm, hvor ligeledes 200-års jubilæet for Riksdagens ombudsmand blev fejret. Konferencen, der markerede denne vigtige begivenhed, gennemgik ombudsmandsinstitutionens udvikling fra dens start i Sverige til dens nuværende forskellige former.**

Netværket tjener som et nyttigt værktøj for udveksling af oplysninger om EU-retten 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-retten og fortolkningen heraf, herunder spørgsmål, der opstår i forbindelse med deres behandling af specifikke sager. Der blev i 2009 modtaget én ny forespørgsel.

## Forbindelser med andre interessenter

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

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

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 2009. Ombudsmanden og hans medarbejdere gav omkring 145 præsentationer for grupper, der var interesserede i hans arbejde. Ombudsmandens vigtigste medieaktiviteter i 2009 omfattede pressekonferencer i Bruxelles som

led i ovennævnte informationsbesøg. Der blev udsendt 21 pressemeddelelser i årets løb. Blandt de emner, der blev dækket, var revisionen af EU's regler om aktindsigt i dokumenter, luftfartspassagerers rettigheder, Kommissionens forsinkede betaling, finansieringen af Parlamentets bygninger, og en klage indgivet af en producent af mikroprocessorer, Intel.

Den 5. januar 2009 lancerede Den Europæiske Ombudsmand sit nye websted. Af særlig interesse på det nye websted er den interaktive vejledning, der skal bidrage til at hjælpe enkeltpersoner med at identificere det mest relevante organ at stile klager til. I 2009 søgte og modtog mere end 26 000 mennesker råd og vejledning fra Ombudsmanden gennem denne interaktive vejledning. Webstedet blev regelmæssigt opdateret med afgørelser, sammendrag af sager, pressemeddelelser, detaljerede oplysninger om kommende arrangementer, samt publikationer. Fra 1. januar til 31. december 2009 modtog den rundt regnet 340 000 unikke besøgende, som tilsammen kikkede ind på over 4 millioner sider. Det største antal besøgende kom fra Spanien, efterfulgt af Italien, Tyskland, Frankrig, og Belgien.

Af særlig interesse i relation til publikationerne i 2009 var den nye udformning af *Årsberetningen* og det nye sammenfattende dokument, *Oversigt 2008*.



**For at skabe større opmærksomhed om den nye interaktive vejledning på Den Europæiske Ombudsmands websted, og mere generelt om den brede vifte af problemløsningsmekanismer, som de enkelte virksomheder og foreninger har adgang til, arrangerede Ombudsmanden et seminar i Bruxelles i marts 2009. De tjenesteydelser, som Den Europæiske Ombudsmand, Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender, SOLVIT, samt European Citizen Action Service (ECAS), tilbyder, blev præsenteret på seminaret.**

## ■ Ressourcer

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

Dette afsnit indeholder ligeledes oplysninger om Ombudsmandens refleksions- og personalemøder. Refleksionsmøderne er en integreret del af Ombudsmandens strategiske planlægning, navnlig

**Personalets refleksionsmøde for 2009 fandt sted fra den 11. til den 13. februar med det formål at diskutere emnet »At arbejde sammen«.**

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 betydning for Ombudsmandens arbejde. Personalets refleksionsmøde for 2009 fandt sted fra den 11. til den 13. februar med det formål at diskutere emnet »At arbejde sammen«. Lige som de tidligere refleksionsmøder betragtede personalet dette tredje møde som en meget positiv oplevelse.

Antallet af stillinger i Ombudsmandens stillingsfortegnelse udgjorde i 2009 i alt 63 stillinger. De budgetterede bevillinger beløb sig i 2009 til 8 906 880 EUR.





# Ombudsmandens mandat og procedurer



**D**ETTE 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 2009 med henblik på at beskrive disse elementer og stiller skarpt på specifikke udviklingstendenser, f.eks. Lissabontraktatens ikrafttræden og dens konsekvenser for Ombudsmandens arbejde. 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

Ifølge artikel 24 i Traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde (TEUF) – tidligere EF-traktatens artikel 21 – er retten til at klage til Den Europæiske Ombudsmand en af borgerrettighederne

Ombudsmanden bliver hovedsagelig opmærksom på nye tilfælde af fejl og forsømmelser gennem klager, selvom Ombudsmanden tillige gennemfører undersøgelser på eget initiativ.

i Den Europæiske Union. Denne ret er ligeledes indeholdt i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder<sup>1</sup> (artikel 43). Ombudsmanden bliver hovedsagelig opmærksom på nye tilfælde af fejl og forsømmelser gennem klager, selvom Ombudsmanden tillige gennemfører undersøgelser på eget initiativ (se næste afsnit).

## 2.2 Retsgrundlaget for Ombudsmandens arbejde

### Ændringer af retsgrundlaget som følge af Lissabontraktaten

Lissabontraktaten trådte i kraft den 1. december 2009. EF-traktatens artikel 195 om Ombudsmanden blev artikel 228 i TEUF. Ombudsmandens mandat blev udvidet fra »Fællesskabets institutioner eller organer« til »Unionens institutioner, organer, kontorer eller agenturer«. Det har to konsekvenser:

1. Eftersom Lissabontraktaten afskaffer EU's søjlestruktur, falder den tidligere anden søjle (den fælles udenrigs- og sikkerhedspolitik) nu ind under Ombudsmandens mandat.
2. I henhold til artikel 13 i Traktaten om Den Europæiske Union (TEU) er Det Europæiske Råd en institution. Det er derfor nu underlagt Ombudsmandens mandat.

To yderligere ændringer bør nævnes. I henhold til artikel 228, stk. 1, i TEUF »vælges« Ombudsmanden, og »udpeges« ikke, af Europa-Parlamentet, mens artikel 228, stk. 4, i TEUF, bestemmer, at Ombudsmandens statut fastsættes ved Europa-Parlamentets forordning, og ikke ved en afgørelse. ■

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. Lissabontraktaten giver charteret samme retlige værdi som traktaterne.

Ombudsmandens arbejde udføres i overensstemmelse med artikel 228 i TEUF (tidligere EF-traktatens artikel 195), samt Ombudsmandens statut og gennemførelsesbestemmelserne godkendt af Ombudsmanden i henhold til statuttens artikel 14. I juni 2008 vedtog Europa-Parlamentet en afgørelse<sup>2</sup> om revision af Ombudsmandens statut, med virkning fra den 31. juli 2008. Den 3. december 2008 reviderede Ombudsmanden sine gennemførelsesbestemmelser med det formål at tage højde for ændringerne af statuten og for de erfaringer, der var indhøstet siden 2004, da bestemmelserne blev ændret sidste gang. De nye gennemførelsesbestemmelser trådte i kraft den 1. januar 2009. Statuten 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 artikel 228 i TEUF, giver denne beføjelse til at modtage klager fra enhver unionsborger eller fysisk eller juridisk person med bopæl eller hjemsted i en medlemsstat. Ombudsmanden har også beføjelse til at indlede undersøgelser på eget initiativ. Ombudsmanden kan gennem en undersøgelse på eget initiativ undersøge spørgsmål om et muligt tilfælde af fejl eller forsømmelser, som er rejst af en klager, der ikke er beføjet til at indgive en klage. Ombudsmandens praksis i sådanne sager er at give den pågældende person de samme proceduremæssige rettigheder i forbindelse med undersøgelsen, som hvis spørgsmålet havde været behandlet som en klagesag. 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 ikke indledt sådanne undersøgelser i 2009.

### Aftalememorandum med Den Europæiske Investeringsbank (EIB)

I sin årsberetning for 2006 erklærede Ombudsmanden, at med forbehold for fremtidige 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.

Aftalememorandummet<sup>3</sup> 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. ■

Ombudsmanden kan endvidere bruge muligheden for at iværksætte undersøgelser på eget initiativ i tilfælde, hvor der synes at være systemiske problemer i institutionerne. Det gjorde han ved fire lejligheder i 2009, der alle vedrørte Europa-Kommissionen, bl.a. følgende:

### Borgeres anmodninger om aktindsigt i overtrædelsesdokumenter

Ombudsmanden iværksatte og afsluttede en undersøgelse på eget initiativ vedrørende Kommissionens regler for behandling af borgernes anmodninger om aktindsigt i dokumenter i forbindelse med overtrædelsessager. Formålet var at sikre, at (i) borgerne

2. 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.  
3. 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.

ved, hvordan de skaffer sig adgang til dokumenter vedrørende overtrædelser, og, (ii) hvis der nægtes aktindsigt, hvordan de kan finde ud af, om det er Kommissionen eller en medlemsstat, der er ansvarlig for afslaget, og om afslaget er baseret på national eller EU-ret. Ombudsmanden opfordrede ligeledes medlemsstaterne til at fremsætte bemærkninger under undersøgelsen. Han afsluttede undersøgelsen, idet han fandt, at der var tale om fejl eller forsømmelser, samtidig med at han tilskyndede Kommissionen til at informere borgerne om, at de kan få aktindsigt i sådanne dokumenter ved at ansøge enten hos Kommissionen, eller til myndighederne i den pågældende medlemsstat, eller begge. Desuden kunne borgerne blive informeret om, at hvis de fremsender deres anmodning om aktindsigt til medlemsstaternes myndigheder, er det national ret, der finder anvendelse. Kommissionen kunne medtage sådanne oplysninger på dens fremragende og borgervenlige websted vedrørende overtrædelser.

OI/2/2009/MHZ ■

## 2.3 Ombudsmandens mandat

Artikel 228 i TEUF giver Ombudsmanden beføjelse til at modtage klager over fejl eller forsømmelser i EU-institutionernes, -organernes, -kontorernes og -agenturernes arbejde, dog med undtagelse af Den Europæiske Unions Domstol under udøvelsen af dens domstolsfunktioner. En klage ligger derfor uden for mandatet, hvis den:

(i) ikke er rettet mod en EU-institution, -organ, -kontor, eller -agentur;

(ii) er rettet mod Domstolen, Retten, eller Retten for EU-personalesager 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.

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

Den Europæiske Ombudsmands mandat dækker EU's institutioner, organer, kontorer og agenturer. Institutionerne er opført i artikel 13 i TEU. I medfør af denne artikel er Det Europæiske Råd

**Den Europæiske Ombudsmands mandat dækker EU's institutioner, organer, kontorer og agenturer.**

nu en institution og er som sådan omfattet af Ombudsmandens mandat.

Der findes ingen definition eller autoritativ fortegnelse over EU's organer, kontorer og agenturer. Begrebet omfatter organer, der er oprettet i medfør af traktaterne, såsom Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg og 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). Eftersom Lissabontraktaten afskaffer EU's søjlestruktur, falder fejl eller forsømmelser i den tidligere anden søjle (den fælles udenrigs- og sikkerhedspolitik) nu ind under Ombudsmandens mandat.

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 ombudsmands mandat i Det Europæiske Netværk af Ombudsmande (se nedenfor i afsnit 3.6).

### **Klage, som ikke var rettet mod en EU-institution, et EU-organ, -kontor eller -agentur**

Klageren gjorde gældende, at de græske myndigheder havde bedt ham om at fremsende et uforholdsmæssigt stort antal certifikater og dokumenter for at anerkende hans (tyske) eksamensbevis. Han hævdede ligeledes, at myndighederne ikke overholdt fristen på fire måneder til at anerkende hans eksamensbevis som anført i direktiv 2005/36/EF. Da klagen var rettet mod de græske myndigheder og ikke en EU-institution, et EU-organ, -kontor eller -agentur, var spørgsmålet ikke omfattet af Den Europæiske Ombudsmands mandat.

Klageren havde tidligere rettet henvendelse til den græske ombudsmand i sagen, og denne havde opfordret ham til at klage til Europa-Kommissionen. Den Europæiske Ombudsmand gav derfor klageren oplysninger om, hvordan man indgiver en overtrædelsesklage til Kommissionen.

2769/2009/BEH (fortrolig) ■

## ■ Domstolene under udøvelsen af deres domstolsfunktioner

Ombudsmanden kan ikke undersøge klager, der er rettet imod Domstolen, Retten eller Retten for EU-personalesager under udøvelsen af deres domstolsfunktioner. Følgende sag er med til at illustrere denne problematik.

### **Klage over Domstolen under udøvelsen af dennes domstolsfunktioner**

En britisk statsborger henvendte sig til Ombudsmanden med påstand om, at Domstolen havde afvist at forholde sig til spørgsmål omkring europæisk lovgivning, som han havde stillet den. Han gjorde gældende, at Domstolens afvisning af at besvare hans spørgsmål udgjorde magtmisbrug, og at den skulle have bedt dommerne i Domstolen om at tage stilling ved retsafgørelse.

Før sin henvendelse til Ombudsmanden spurgte klageren Domstolen, om dens afvisning af at overveje spørgsmål om europæisk lovgivning af rent proceduremæssige årsager udgjorde en overtrædelse af Charteret om Grundlæggende Rettigheder. I sit svar anførte Domstolen, at den ikke havde noget at tilføje til sit tidligere brev til klageren.

Ombudsmanden informerede klageren om, at klagen faldt uden for hans mandat, idet den var rettet til Domstolen under udøvelsen af dennes domstolsfunktioner.

634/2009/BU ■

## ■ 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, herunder de grundlæggende rettigheder. Det er i den henseende vigtigt at nævne, at Charteret om Grundlæggende Rettigheder, der nu er juridisk bindende, omfatter retten til god forvaltning som en grundlæggende rettighed (artikel 41).

### **Ret til god forvaltning**

1. Enhver har ret til at få sin sag behandlet uvildigt, retfærdigt og inden for en rimelig frist af EU's institutioner, organer, kontorer og agenturer.
2. Denne ret omfatter navnlig: (a) retten for enhver til at blive hørt, inden der træffes en individuel foranstaltning over for ham/hende, som måtte berøre ham/hende negativt; (b) retten for enhver til aktindsigt i de akter, der vedrører ham/hende, under

- iagttagelse af legitime fortrolighedshensyn samt tavshedspligt og sagernes fortrolighed; (c) pligt for forvaltningen til at begrunde sine beslutninger.
3. Enhver har ret til erstatning fra EU for skader forvoldt af dens institutioner eller dens ansatte under udøvelsen af deres hverv i overensstemmelse med de almindelige principper, der er fælles for medlemsstaternes retssystemer.
  4. Enhver kan henvende sig til EU's institutioner på et af traktaternes sprog og skal have svar på samme sprog. ■

Charterets juridisk bindende karakter og den deraf følgende mulighed for at beskytte enkeltpersoner juridisk, vil sandsynligvis øge virkningen af retten til god forvaltning. Ombudsmandens bestræbelser på at fremme god forvaltning i offentlighedens interesse og at søge udenretslige løsninger på enkeltpersoners problemer, vil sandsynligvis ligeledes blive styrket.

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.**

*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 brev-

veksling sted mellem Ombudsmanden og Kommissionen, hvoraf det fremgik, at Kommissionen også har tilsluttet sig denne definition.

Det er imidlertid vigtigt at mærke sig, at definitionen ikke begrænser tilfælde af fejl eller forsømmelser til sager, hvor den regel eller det princip, der krænkes, er »juridisk« bindende. Principperne om god forvaltning går imidlertid længere end gældende ret, idet de kræver, at EU's institutioner 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 domstol<sup>4</sup>.

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

### **En klage, der ikke vedrørte fejl eller forsømmelser**

Klageren havde været langturschauffør i 13 år. Han påstod, at hans arbejdsvilkår efter ikrafttrædelsen af de europæiske regler om arbejdstidstilrettelæggelse ved vejtransportaktiviteter var blevet væsentligt forringet. Klageren gjorde gældende, at indførelsen af en maksimal ugentlig arbejdstid og forpligtelsen til at køre hjem hver anden uge reducere hans indkomst og fritid og forøgede hans udgifter.

Eftersom klagen ikke vedrørte tilfælde af fejl eller forsømmelser, blev klageren opfordret til at overveje et andragende til Parlamentet.

2543/2009/FS ■

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

## ■ Servicekultur

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

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.

I mere komplekse sager, hvor Ombudsmanden kommer til en foreløbig konklusion om fejl eller forsømmelser, forsøger han om muligt at finde frem til en »mindelig løsning«, der vil være acceptabel for såvel klageren som for den berørte institution. Det er imidlertid vigtigt at bemærke, at de relevante bestemmelser i statuten (artikel 3.5<sup>5</sup>) og gennemførelsesbestemmelserne (artikel 6.1<sup>6</sup>) kun finder anvendelse, såfremt der synes at foreligge fejl eller forsømmelser, og det forekommer muligt, at disse kan ryddes af vejen.

## ■ Den europæiske kodeks for god forvaltningssskik

Den 6. september 2001 vedtog Europa-Parlamentet en kodeks for god forvaltningssskik, som EU's institutioner, deres forvaltninger 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 national ret. Parlamentet opfordrede også Ombudsmanden til at anvende kodeksen, når han undersøger klager og foretager undersøgelser på eget initiativ.

Ombudsmanden ser med stor velvilje på Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalgs beslutning i juli 2009 om at vedtage den europæiske kodeks for god forvaltningssskik (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 den relevante artikel i Ombudsmandens statut, er følgende:

1. Klagen skal indeholde angivelse af klagens indhold og klagerens navn (artikel 2, stk. 3);
2. Ombudsmanden kan ikke gribe ind i en sag, der er anlagt ved en domstol, eller anfægte, at en retsafgørelse er begrundet (artikel 1, stk. 3);
3. Klagen skal indgives inden for en frist på to år regnet fra den dato, hvor klageren bliver gjort bekendt med de omstændigheder, der berettiger klagen (artikel 2, stk. 4);
4. Der skal forinden være rettet de fornødne administrative henvendelser til de berørte institutioner eller organer (artikel 2, stk. 4); og

5. »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 klageren.«

6. »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.«

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).

### **Klage, hvor der ikke blev rettet passende administrative henvendelser**

En tysk statsborger, der søgte om aktindsigt i dokumenter fra Rådet, klagede til Ombudsmanden over, at Rådet svarede ham på engelsk, selv om hans henvendelse var på tysk. Han sagde også, at Rådets begrundelse for at forlænge svarfristen med 15 arbejdsdage ikke var i overensstemmelse med forordning 1049/2001 om aktindsigt i dokumenter. Klageren fremsendte sin skriftlige klage til Rådet, som svarede ved at sende ham en oversættelse til tysk af det svar, det havde sendt til ham tidligere. Han trak sin klage tilbage, for så vidt angår sprog, men fastholdt sin anden påstand.

Det forhold, at klageren henvendte sig til Rådet og Ombudsmanden på samme tid (19. oktober 2009) gjorde, at hans klage til Ombudsmanden ikke kunne antages. Ombudsmanden anførte, at Rådet skal bruge rimelig tid til at behandle det forhold, som klagen vedrører. Han konkluderede, at hvis Rådet ikke senest den anden uge af november 2009 havde givet et tilfredsstillende svar, kunne der indgives fornyet klage.

2596/2009/CH ■

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

**33 % af de sager, der var antagelige i 2009, blev anset for ikke at give grundlag for en undersøgelse.**

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. 33 % af de sager, der var antagelige i 2009, blev anset for ikke at give grundlag for en undersøgelse. Når Ombudsmanden anser, at der ikke er noget grundlag for at indlede en undersøgelse, underretter han klageren herom og sender i særlige tilfælde en anonymiseret version af denne afgørelse til den berørte institution.

## **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 den procedure, der

**Alle klager, der indsendes til Ombudsmanden, registreres, og modtagelsen bekræftes normalt inden for en uge efter modtagelse.**

skal følges, og denne får oplyst et referencenummer, samt navn og telefonnummer på den person, der behandler klagen.

Klagen analyseres for at fastlægge, om der skal indledes en undersøgelse, og klageren underrettes, normalt inden en måned,

om resultatet af denne analyse. Hvis der ikke indledes en undersøgelse, bliver klageren underrettet om årsagen hertil. Hvor det er muligt, overføres klagen, 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 nogen retsgyldige rettigheder eller forpligtelser.

## ■ Forenklete 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 samtykke og samarbejde.

Der blev i 2009 afgjort 114 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 bliver ligeledes anvendt en forenklet procedure i visse andre sager, f.eks. følgende:

### **Kommissionen afregner forfaldent tilskud og svarer på anmodning om oplysninger**

En person opdagede, at det børnetilskud, som Kommissionen havde betalt til hende over en periode af tre måneder, var for lavt, og hun udbad sig oplysninger om størrelsen af de tilskud, som Kommissionen skulle betale for hvert af hendes børn. I sin klage til Ombudsmanden gjorde hun gældende, at Kommissionen havde undladt at svare på hendes anmodning. Hun påstod, at Kommissionen skulle betale hende de forfaldne børnetilskud.

Ved anvendelse af den hurtige procedure kontaktede Ombudsmandens tjenestegrene Kommissionen og bad den om at løse problemet. Kommissionen reagerede positivt og besluttede at betale klageren 2 400 EUR, svarende til det forfaldne tilskud. Den svarede ligeledes detaljeret på hendes anmodning om oplysninger om størrelsen af børnetilskuddene. Klageren takkede Ombudsmanden for hans vellykkede og hurtige indgriben.

2248/2009/MF ■

## ■ 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 med anmodning om, at den 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 EU-institutionen vælger at sende til Ombudsmanden, medmindre den anden part har haft mulighed for at se materialet og kommentere det.

Ombudsmanden sender derfor institutionens 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. Men som alle andre EU-institutioner kan Ombudsmanden imidlertid gøres til genstand for erstatningssøgsmål på grundlag af artikel 340 i TEUF. Det er i princippet muligt at anlægge et sådant erstatningssøgsmål mod Ombudsmanden ved Fællesskabets domstole med påstand om fejlagtig behandling af en klage<sup>7</sup>.

7. Se f.eks. sag T-412/05 *M mod Ombudsmanden*, Sml. 2008 II, s. 197.

## ■ Kontrol af dokumenter og afhøring af vidner

Ifølge artikel 3, stk. 2, i Ombudsmandens statut er EU's institutioner forpligtet til at give Ombudsmanden de oplysninger, han har anmodet om, og give ham adgang til de pågældende dokumenter. Ifølge revisionen af statuten i 2008 kan de 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 den pågældende EU-institution har udleveret, er fuldstændige og korrekte.

**Ombudsmandens beføjelse til at kontrollere dokumenter giver ham mulighed for at undersøge, om de oplysninger, som den pågældende EU-institution har udleveret, er fuldstændige og korrekte.**

Det er derfor for klageren og befolkningen en vigtig garanti for, at Ombudsmanden kan gennemføre en grundig og fuldstændig undersøgelse. I 2009 gjorde Ombudsmanden brug af sin beføjelse til at kontrollere institutionens dokumenter i 23 sager.

Endvidere skal EU-institutionernes 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 2009.

Ombudsmandens pligt til fortrolighed af dokumenter og information er ligeledes præciseret og strammet op ved revisionen af statuten i 2008. I henhold til den ændrede statut bør Ombudsmandens adgang til fortrolige oplysninger eller fortrolige dokumenter, navnlig følsomme dokumenter som omhandlet i artikel 9 i forordning 1049/2001<sup>8</sup>, gives på betingelse af overholdelse af sikkerhedsreglerne i den pågældende EU-institution. Institutioner, der giver fortrolige oplysninger eller fortrolige dokumenter, bør underrette Ombudsmanden om sådan fortrolighed. Desuden bør Ombudsmanden på forhånd sammen med den pågældende institution have fastsat betingelserne for behandling af fortrolige oplysninger eller dokumenter og andre oplysninger, der er omfattet af tavshedspligt.

Der var i 2009 en begyndende divergerende opfattelse mellem Ombudsmanden og Rådet med hensyn til sidstnævntes anvendelse af Ombudsmandens statut. Det vedrørte især den måde, hvorpå en inspektion af EU-klassificerede dokumenter i Rådets besiddelse ville blive gennemført. Med det formål at løse problemet deltog Ombudsmanden i et møde i Rådets arbejdsgruppe for information, der blev afholdt den 14. oktober 2009. Mødet var yderst nyttigt og førte til en hurtig og gensidigt tilfredsstillende løsning på problemet.

## ■ Åben procedure

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

I henhold til i 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.

8. 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).





# Klager og undersøgelser



**K**APITEL 3 giver et overblik over de klager og undersøgelser, der blev behandlet i 2009. 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 2009. Kapitellet slutter med en gennemgang af klager, som Ombudsmanden henviste til andre klagebehandlende organer.

### 3.1 Oversigt over undersøgte klager

Ombudsmanden registrerede<sup>1</sup> 3 098 klager i 2009, i forhold til 3 406 i 2008. Der blev behandlet i alt 3 119 klager<sup>2</sup>, i forhold til 3 346 i 2008. Af alle de behandlede klager blev 55 % (1 704 klager) anset for at ligge inden for mandatet for et medlem af Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd, mens 23 % (727 klager) blev anset for at ligge inden for Den Europæiske Ombudsmands mandat. En undersøgelse af de klager, der er behandlet af medlemmer af netværket, undtagen Den Europæiske Ombudsmand, findes i slutningen af dette kapitel.

Den Europæiske Ombudsmand indledte i alt 335 undersøgelser på grundlag af klager, mens der blev indledt yderligere fire undersøgelser på Ombudsmandens eget initiativ (dette skal sammenholdes med hhv. 293 og tre undersøgelser i 2008).

**Tabel 3.1: Behandlede sager i 2009**

<b>Klager registreret i 2009</b>	<b>3 098</b>
<b>Klager behandlet i 2009</b>	<b>3 119</b>
<b>Klager, der falder inden for mandatet for et medlem af Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd</b>	<b>1 704</b>
<b>Klager, der falder inden for Den Europæiske Ombudsmands mandat</b>	<b>727</b>
heraf:	<b>230</b> klager, der ikke kan antages <b>162</b> klager, der kan antages, men ikke giver grundlag for at indlede en undersøgelse <b>335</b> undersøgelser indledt på grundlag af klager
<b>Undersøgelser indledt på grundlag af klager</b>	<b>335</b>
<b>Undersøgelser indledt på eget initiativ</b>	<b>4</b>
<b>Afsluttede undersøgelser</b>	<b>318</b>
heraf:	<b>182</b> fra 2009 (57 %) <b>80</b> fra 2008 (25 %) <b>56</b> fra tidligere år (18 %)

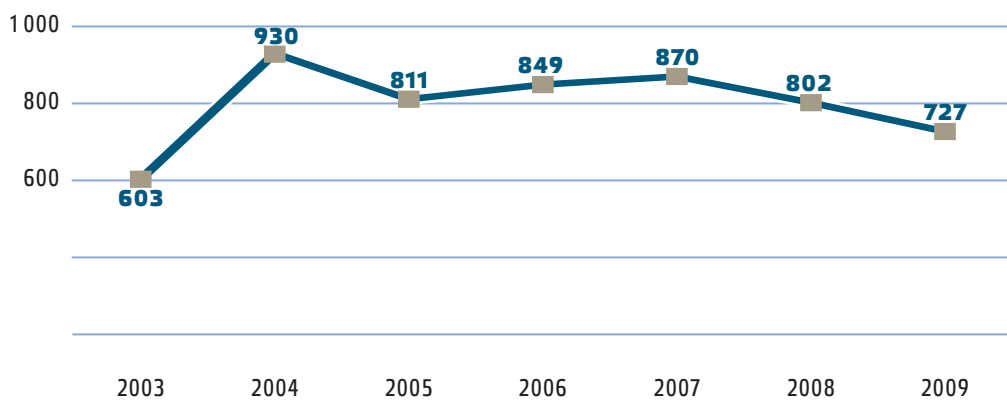
1. Den Europæiske Ombudsmands årsberetning gør brug af den statistiske kategori »registrerede klager« i stedet for »modtagne klager« for at sondre mellem klager, der rent faktisk blev registreret i et givet kalenderår og de klager, der indgik i samme periode, men som først blev registreret i det efterfølgende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

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 318 undersøgelser i 2009 (i forhold til 355 i 2008). Heraf var 182 blevet registreret i 2009, mens 80 stammede fra 2008 og 56 fra tidligere år.

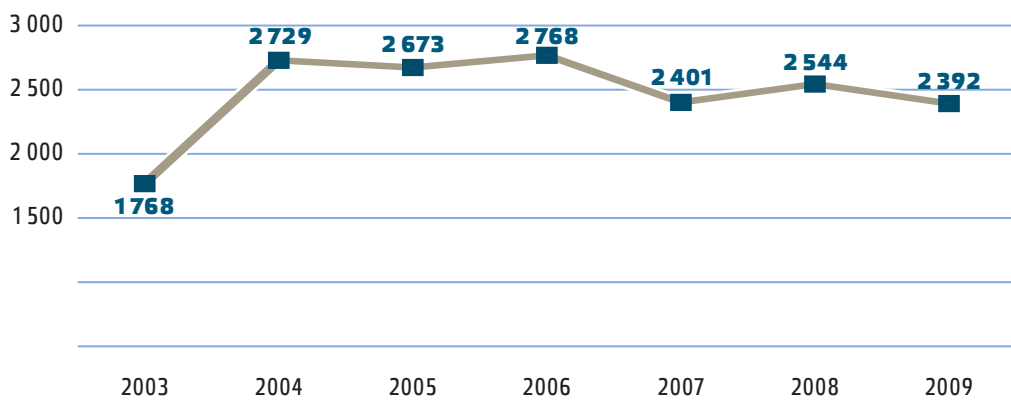
Som figur 3.1 viser<sup>3</sup>, er antallet af klager inden for Ombudsmandens mandat i de seneste seks år gået fra 603 i 2003 til 727 i 2009. Dette antal toppede i 2004 med 930, med det næsthøjeste antal på 870 i 2007.

**Figur 3.1: Antallet af klager inden for mandatet 2003–2009**



Som figur 3.2 viser<sup>4</sup>, er antallet af klager, der falder uden for Ombudsmandens mandat, faldet i 2009 til 2 392, det laveste antal, der er registreret siden 2003, da det lå på 1 768. Ombudsmanden vil fortsætte sine bestræbelser på at nedbringe antallet af klager, der ligger uden for mandatet, ved at give præcise oplysninger om hvad han kan gøre og ikke gøre, og hjælpe klagerne med at finde den rigtige adresse første gang.

**Figur 3.2: Antallet af klager uden for mandatet 2003–2009**



Tabel 3.2 giver et overblik over den geografiske oprindelse af klager, der blev registreret i 2009. 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 Luxembourg, Malta, Cypern, og Belgien.

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: Geografisk oprindelse af klager registreret i 2009**

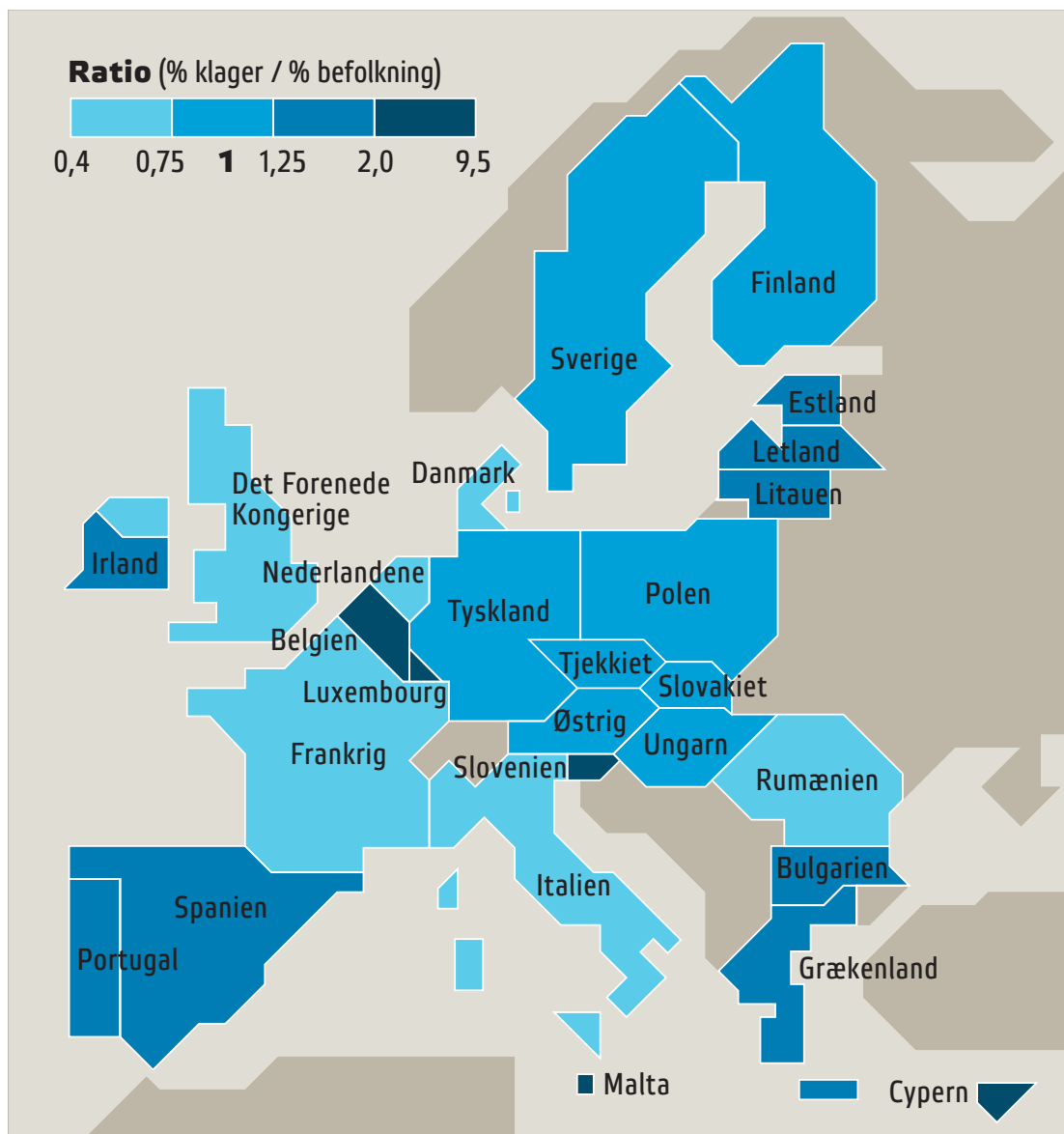
Land	Antal klager	% af klager	% af befolkningen i EU	Forhold
<b>Luxembourg</b>	29	0,9	0,1	9,4
<b>Malta</b>	25	0,8	0,1	8,1
<b>Cypern</b>	24	0,8	0,2	3,9
<b>Belgien</b>	207	6,7	2,1	3,2
<b>Slovenien</b>	29	0,9	0,4	2,3
<b>Estland</b>	17	0,5	0,3	1,8
<b>Portugal</b>	102	3,3	2,1	1,6
<b>Bulgarien</b>	77	2,5	1,6	1,6
<b>Irland</b>	40	1,3	0,9	1,4
<b>Spanien</b>	389	12,6	9,0	1,4
<b>Litauen</b>	30	1,0	0,7	1,4
<b>Letland</b>	20	0,6	0,5	1,3
<b>Grækenland</b>	91	2,9	2,3	1,3
<b>Finland</b>	42	1,4	1,1	1,2
<b>Østrig</b>	62	2,0	1,7	1,2
<b>Polen</b>	235	7,6	7,7	1,0
<b>Tjekkiet</b>	59	1,9	2,1	0,9
<b>Ungarn</b>	55	1,8	2,0	0,9
<b>Tyskland</b>	413	13,3	16,6	0,8
<b>Slovakiet</b>	27	0,9	1,1	0,8
<b>Sverige</b>	42	1,4	1,8	0,8
<b>Danmark</b>	23	0,7	1,1	0,7
<b>Rumænien</b>	81	2,6	4,4	0,6
<b>Frankrig</b>	235	7,6	12,8	0,6
<b>Nederlandene</b>	59	1,9	3,3	0,6
<b>Italien</b>	183	5,9	11,9	0,5
<b>Det Forenede Kongerige</b>	176	5,7	12,3	0,5
<b>Andre</b>	157	5,1		
<b>Ukendt</b>	169	5,5		

**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 2009 indgav 15 medlemsstater flere klager, end hvad der kunne forventes ud fra deres befolknings størrelse, 11 lande indgav færre klager, mens tre lande indgav et antal klager, der afspejlede befolkningstørrelsen.

Kortet nedenfor illustrerer grafisk, hvor stor sandsynligheden er for klager fra personer i de enkelte medlemsstater til Den Europæiske Ombudsmand. Det er baseret på antallet af klager fra hver enkelt medlemsstat i forhold til dens befolkningsstørrelse i tabel 3.2 (se noten under tabel 3.2 om, hvordan forholdstallet beregnes).

## Geografisk oprindelse af klager registreret i 2009



Klager kan indgives til Den Europæiske Ombudsmand på ethvert af EU's 23 traktatsprog<sup>5</sup>. Ifølge en aftale undertegnet i november 2006 mellem Den Europæiske Ombudsmand og den spanske regering kan borgerne også klage til Den Europæiske Ombudsmand

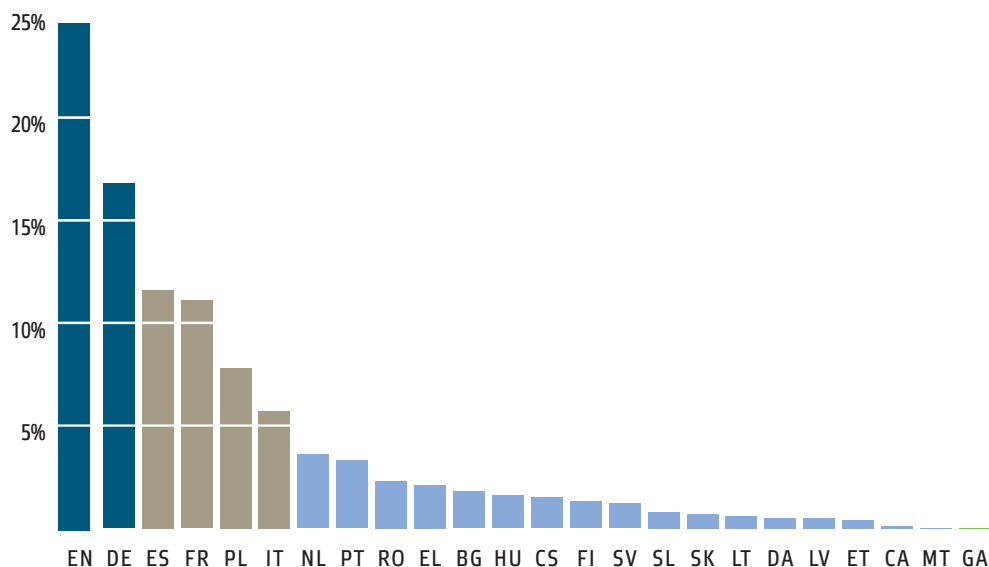
**Klager kan indgives til Den Europæiske Ombudsmand på ethvert af EU's 23 traktatsprog.**

på et af de andre officielle sprog i Spanien udover spansk (katalansk/valenciansk, galisisk og baskisk)<sup>6</sup>. Som figur 3.3 viser

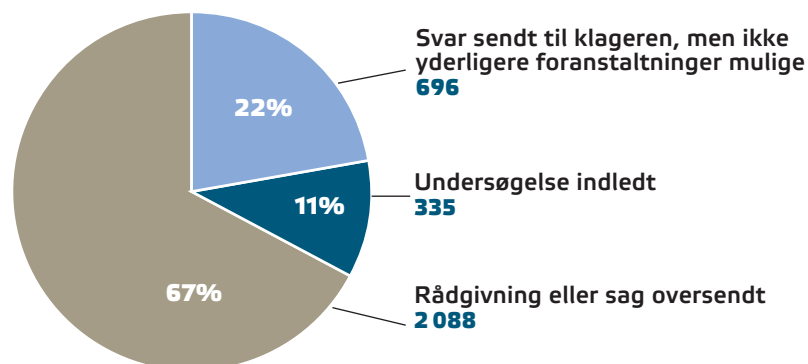
valgte de fleste klagere i 2009 at indgive deres klage til Ombudsmanden på engelsk, fulgt af tysk, spansk og fransk. Et begrænset antal klager blev indgivet på estisk, katalansk, maltesisk og irsk.

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.

**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 (11 % af klagerne), oversende sagen til et kompetent organ eller rådgive om, hvor de skulle henvende sig (67 %). Afsnit 3.6 nedenfor giver et overblik over de sager, der blev oversendt, eller hvor klageren blev rådgivet. I 22 % af de sager, der blev behandlet i 2009, 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.

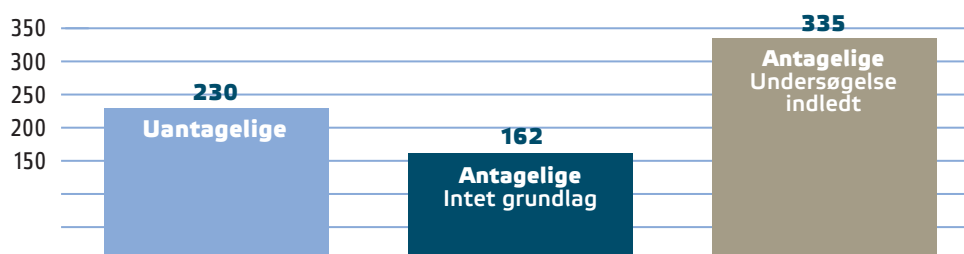
**Figur 3.4: Type foranstaltning truffet af Den Europæiske Ombudsmand efter modtagelse af klager**

**BEMÆRK** Tallene omfatter 215 klager, der var registreret i slutningen af 2008, og som blev behandlet i 2008, men ikke 94 klager, der blev registreret i slutningen af 2009, og som stadig var under behandling ved årets slutning med henblik på at bestemme, hvad der skal gøres.

## 3.2 Analyse af indledte undersøgelser<sup>7</sup>

Alle de klager, der faldt inden for Ombudsmandens mandat, blev analyseret yderligere for at afgøre, om de kunne antages til behandling. Af de 727 klager, der faldt inden for mandatet, blev 230 anset for uantagelige, mens Ombudsmanden i yderligere 162 sager, der kunne antages til behandling, ikke fandt noget grundlag for at indlede en undersøgelse.

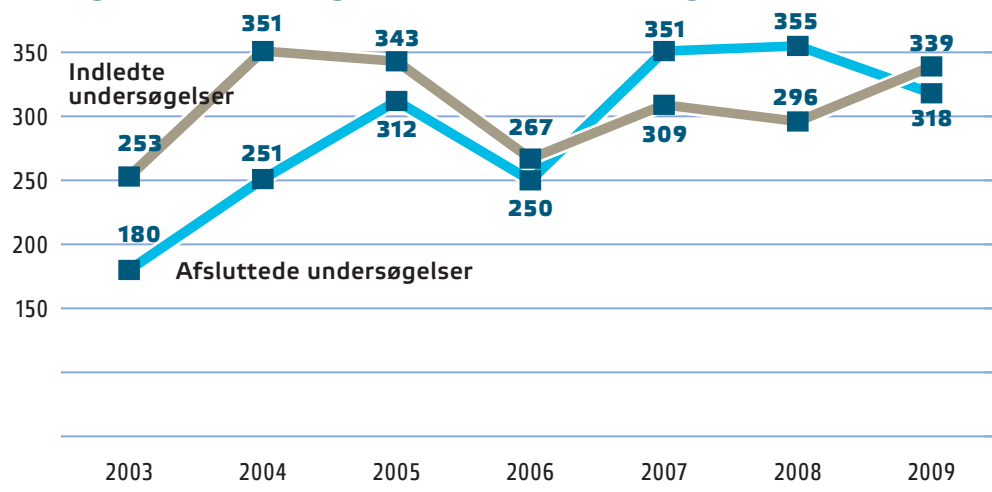
**Figur 3.5: Klager inden for Den Europæiske Ombudsmands mandat**



I alt blev der i årets løb indledt 335 nye undersøgelser på grundlag af klager. Det svarer til en stigning på 14 % sammenlignet med 2008. Ombudsmanden indledte desuden fire undersøgelser på eget initiativ.

Som figur 3.6 viser, er antallet af undersøgelser, der blev indledt i 2009, en smule lavere end i 2004 (351) og 2005 (343). De undersøgelser, der blev afsluttet, vil blive analyseret i afsnit 3.3 nedenfor.

**Figur 3.6: Udviklingen i antallet af undersøgelser**



I alt 84 % af de klager, der gav anledning til undersøgelser, blev indgivet af enkeltpersoner, mens 16 % blev indgivet af virksomheder og foreninger.

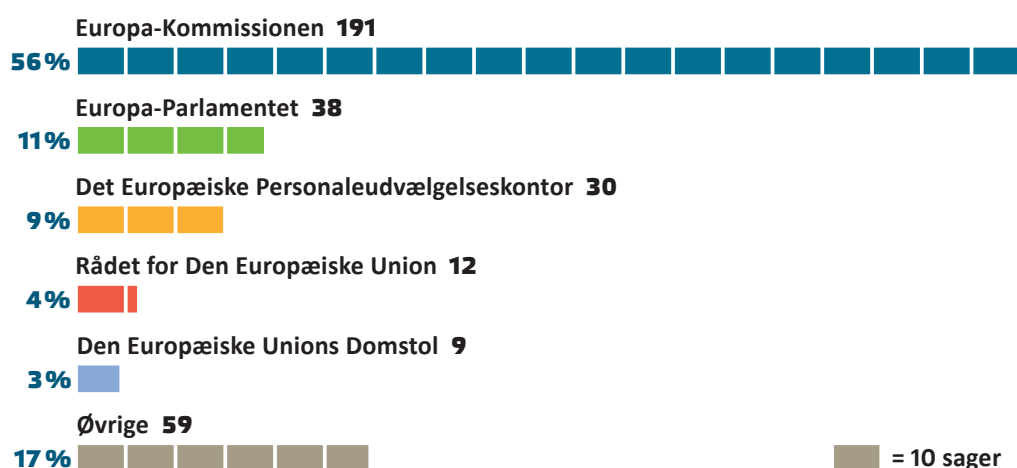
**Tablet 3.3: Kilde til klager, der fører til undersøgelser**

<b>Enkeltpersoner</b>	<b>84 % (283)</b>
<b>Virksomheder og foreninger</b>	<b>16 % (52)</b>

7. Som med *Årsberetningen for 2008* er analysen i dette afsnit baseret på antallet af undersøgelser, der blev indledt i 2009, og ikke – som i foregående år – det samlede antal undersøgelser, der blev behandlet i årets løb (dvs. inklusive sager overført fra tidligere år). Denne statistikberegningss metode skulle give en bedre indikation af tendenserne, år-for-år.

De fleste af de undersøgelser, der blev indledt af Ombudsmanden i 2009, vedrørte Europa-Kommissionen (56 %). 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. Det skal imidlertid bemærkes, at mens det absolutte antal undersøgelser, der blev indledt vedrørende Kommissionen, faldt (fra 195 i 2008 til 191 i 2009), steg antallet af klager, der blev indledt vedrørende Europa-Parlamentets forvaltning, Det Europæiske Personaleudvælgelseskontor (EPSO), Rådet, og Den Europæiske Unions Domstol (med hhv. ti, ti, to, og seks undersøgelser). Med hensyn til Domstolen er det vigtigt at nævne, at Ombudsmanden kun kan indlede undersøgelser af dens ikke-juridiske arbejde. Der blev indledt yderligere 59 undersøgelser af 23 andre institutioner, organer, kontorer og agenturer i EU<sup>8</sup>.

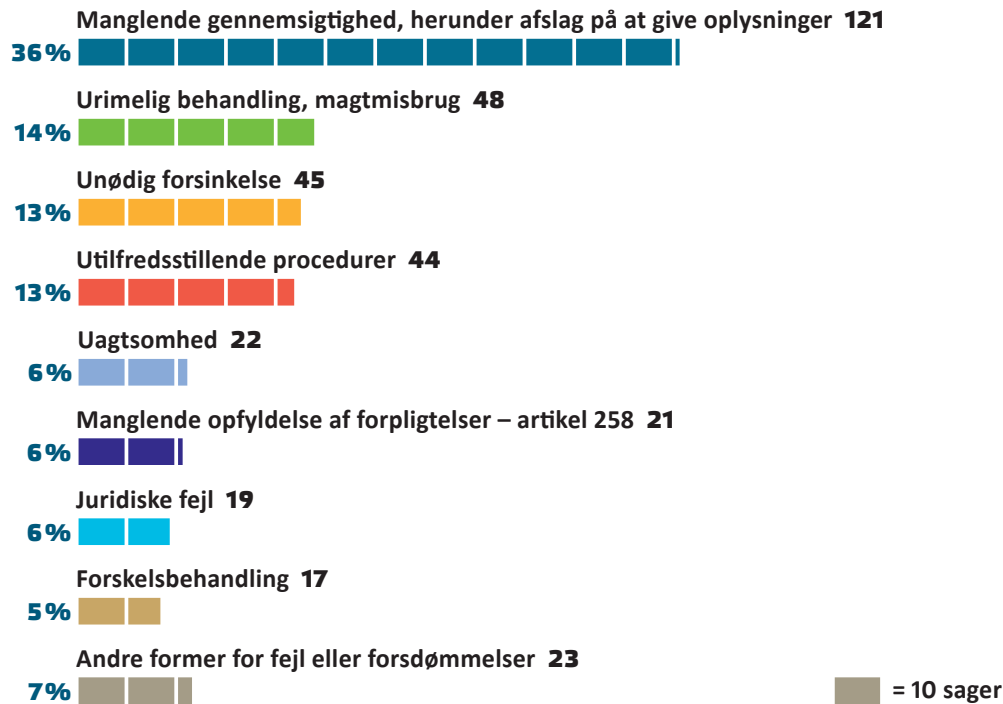
### Figur 3.7: Undersøgte institutioner, organer, kontorer og agenturer



De vigtigste typer af påståede fejl eller forsømmelser i forbindelse med de undersøgelser, der blev indledt i 2009, var manglende åbenhed, herunder afslag på at give oplysninger (36 % af undersøgelserne), urimelig behandling eller magtmisbrug (14 %), unødigt forsinkelse (13 %), utilfredsstillende procedurer (13 %), uagtsomhed (6 %), manglende opfyldelse af forpligtelser, hvilket vil sige, at Kommissionen ikke har varetaget sin opgave som »traktatens vogter« over for medlemsstaterne (6 %), juridiske fejl (6 %), og forskelsbehandling (5 %).

8. Det Europæiske Kontor for Bekæmpelse af Svig (6), Regionsudvalget for den Europæiske Union (6), Forvaltningsorganet for Undervisning, Medier og kultur (5), Det Europæiske Luftfartssikkerhedsagentur (5), Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg (4), Det Europæiske Politiakademi (3), Den Europæiske Fødevarerikkerhedsautoritet (3), Den Europæiske Investeringsbank (3), Det Europæiske Lægemiddelagentur (3), Forvaltningsorganet for Det Europæiske Forskningsråd (3), Europol (3), Den Europæiske Revisionsret (2), Det Europæiske Agentur for Net- og informationssikkerhed (2), Kontoret for Harmonisering i Det Indre Marked (2), Oversættelsescentret for Den Europæiske Unions Organer (1), Den Europæiske Centralbank (1), Det Europæiske Kemikalieagentur (1), Det Europæiske Forsvarsagentur (1), Den Europæiske Unions Agentur for Grundlæggende Rettigheder (1), Eurojust (1), Det Europæiske Agentur for Forvaltning af Det Operative Samarbejde ved EU-medlemsstaternes Ydre Grænser (1), Kontoret for Den Europæiske Unions Officielle Publikationer (1), Forvaltningsorganet for Det Transeuropæiske Transportnet (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 318 undersøgelser i 2009. Heraf var de 311 undersøgelser af klager og syv var undersøgelser på eget initiativ.

De fleste af de undersøgelser, der blev afsluttet af Ombudsmanden i 2009, blev afsluttet inden for ét år (70 %). Over halvdelen (55 %) blev afsluttet inden for tre måneder. Dette omfatter sager, som Ombudsmanden var i stand til at løse meget hurtigt, f.eks. gennem et telefonopkald til den pågældende institution med forslag til en løsning<sup>9</sup> (se afsnit 2.5 ovenfor). Over 80 % 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 ni måneder. Dette udgør en betydelig forbedring (gennemsnittet i 2008 var 13 måneder) og afspejler den målsætning, der blev fastlagt i *Årsberetning for 2008* om at forbedre institutionens resultater i 2009 ved at bruge endnu mindre tid på at afslutte sager, samtidig med at kvalitetsstandarderne fastholdes eller forbedres. Forbedringen skyldes primært det forhold, at den yderligere arbejdsbyrde, 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 2009 efter undersøgelser**

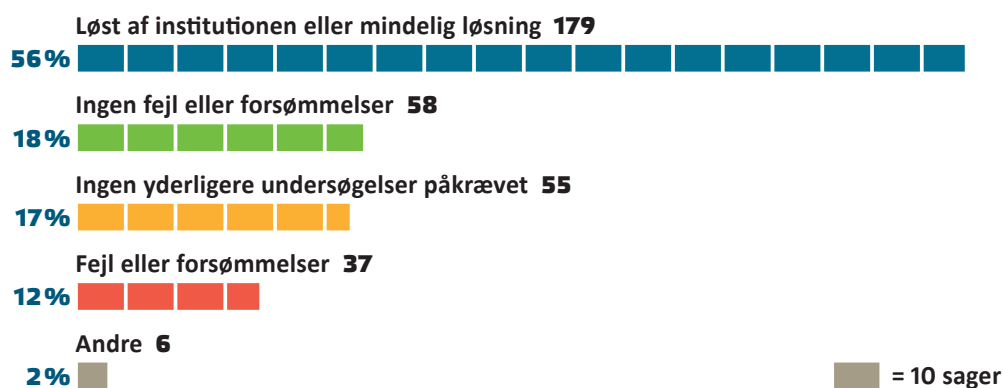
<b>Gennemsnitlig varighed af undersøgelse</b>	<b>9 måneder</b>
<b>Sager afsluttet inden for 3 måneder</b>	<b>55 %</b>
<b>Sager afsluttet inden for 12 måneder</b>	<b>70 %</b>
<b>Sager afsluttet inden for 18 måneder</b>	<b>81 %</b>

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

9. 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 179 sager, der blev afsluttet i 2009 (56 %). Disse sager blev enten afgjort af institutionen, eller der blev aftalt en mindelig løsning. Det tilsvarende tal for 2008 var 129 sager. I yderligere 55 sager blev forholdet afklaret, således at yderligere undersøgelser var overflødige, mens Ombudsmanden i 58 sager ikke fandt tilfælde af fejl eller forsømmelser. Ombudsmanden konkluderede, at der forelå fejl eller forsømmelser i 37 sager. I to af disse sager accepterede den pågældende institution Ombudsmandens forslag til henstilling, mens 35 sager blev afsluttet med kritiske bemærkninger (se figur 3.10). Disse resultater beskrives nærmere nedenfor<sup>10</sup>.

### 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 2009 afsluttedes 58 sager, hvor det blev konkluderet, at der ikke forelå tilfælde af fejl eller forsømmelser. Dette er ikke nødvendigvis negativt for klageren, som i det mindste får en fyldestgørende forklaring fra institutionen på, hvad den har foretaget sig, samt får Ombudsmandens eget syn på sagen. Samtidig tjener et sådant resultat som et håndgribeligt bevis på, at den berørte institution har optrådt i overensstemmelse med principperne for god forvaltningsskik.

### →→→ Kommissionen er med til at løse en sag om luftfartspassagerers rettigheder

En tysk rejsende måtte arrangere sin egen rejse tilbage til Tyskland fra Madagascar, via Paris, fordi Air France aflyste hans forbindelsesfly på grund af en strejke. Han hævdede, at han ikke havde modtaget nogen assistance eller kompensation fra luftfartsselskabet eller det franske generaldirektorat for civil luftfart (DGAC), som han ikke var i stand til at kommunikere med på grund af sprogproblemer. Klageren henvendte sig til Kommissionen for at få hjælp, men var ikke tilfreds med svaret herfra. I sin klage til Ombudsmanden gjorde han gældende, at Kommissionen havde undladt at sikre, at EU's medlemsstater anvender reglerne om kompensation og assistance ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser korrekt.

Ombudsmanden fandt, at Kommissionen aktivt havde fulgt klagerens sag op ved at sikre, at DGAC traf de nødvendige foranstaltninger. Luftfartsselskabet havde i mellemtiden givet klageren kompensation. Ombudsmanden hilste ligeledes Kommissionens meddelelse

10. Følgende analyse er baseret på undersøgelser, der blev afsluttet i løbet af 2009. Hvis en undersøgelse omhandlede mere end én påstand eller krav, kan Ombudsmanden være nået frem til flere resultater.

velkommen om, at den ville hjælpe nationale tilsynsorganer med at nedbringe sprogbarrierer for europæiske rejsende, der støder ind i problemer.

2980/2008/GG ■

### Yderligere bemærkninger

Også selv om Ombudsmanden finder, at der ikke foreligger tilfælde af fejl eller forsømmelser, eller at der ikke er nogen grund til at fortsætte sin undersøgelse, kan han fremsætte en yderligere bemærkning, såfremt han finder en anledning til at fremme kvaliteten af forvaltningen. En yderligere bemærkning skal derfor ikke opfattes som en indirekte kritik af den institution, den er rettet til, men snarere som et råd om, hvordan denne kan forbedre en given praksis for at fremme kvaliteten af den service, der ydes til borgerne. Ombudsmanden fremsatte yderligere bemærkninger i alt 28 sager i 2009, herunder følgende:

#### Påstået brud på tavshedspligten i sagen Ryanair/Aer Lingus

Kommissionen undersøgte Ryanairs forslag om at fusionere med Aer Lingus og erklærede, at fusionen ville være uforenelig med det indre marked. Ryanair hævdede, at Kommissionen havde tilsidesat sin pligt til at beskytte særdeles følsomme oplysninger af fortrolig karakter i en række dokumenter i den verserende sag, herunder klagepunktsmeddelelsen.

Ombudsmanden bemærkede, at klagepunktsmeddelelsen var blevet afsløret til pressen. Dette var en grov tilsidesættelse af tavshedspligten. Han bemærkede dog, at det ikke kunne antages, at det var Kommissionen, der havde lækket oplysningerne, da de nationale kompetente myndigheder også var i besiddelse af den fortrolige udgave af klagepunktsmeddelelsen. Han fremsatte en yderligere bemærkning og tilskyndede Kommissionen til sammen med nationale konkurrencemyndigheder at undersøge mulighederne for at vedtage passende mekanismer for at sikre, at det til stadighed er sikkert at overføre fortrolige oplysninger og dokumenter.

1342/2007/FOR ■

## ■ Sager løst af institutionen og mindelige løsninger

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

I 2009 blev 166 sager løst af institutionen eller organet selv efter en klage til Ombudsmanden<sup>11</sup>.

#### Kommissionen undskylder for forsinkelse

Klageren havde ansvaret for en undersøgelse, som flere virksomheder og organisationer udførte for Kommissionen. Klageren fremsendte en endelig rapport, årsregnskab og andre påkrævede dokumenter inden for de aftalte tre måneder. Kommissionen bekræftede modtagelsen af rapporten, men betalte ikke udeståendet. Som svar på den første af flere påkrav fra klageren angav Kommissionen ferie og kapacitetsproblemer som årsagerne til forsinkelsen. Klageren henvendte sig dernæst til Ombudsmanden idet han gjorde gældende, at Kommissionen havde undladt at forholde sig til og betale inden for den aftalte frist på 45 dage. Efter en udvidet telefonprocedure, som Ombudsmanden foreslog Kommissionen, undskyldte denne over for klageren for den forsinkede behandling af sagen og lovede at beregne og betale udeståendet inden for fire uger, såfremt klageren kunne erklære sig enig

11. Som nævnt i kapitel 2 var der 114 sager, hvor Ombudsmandens indgriben førte til et hurtigt svar på ubesvaret korrespondance.

i beregningerne. Klageren erklærede sig tilfreds med dette resultat og var nu i kontakt med Kommissionen om denne sagsmappe.

2650/2009/KM (fortrolig) ■

Hvis Ombudsmanden efter en indledende undersøgelse konstaterer et tilfælde af fejl eller forsømmelser, søger han om muligt at finde en mindelig løsning. 13 sager blev afsluttet i årets løb, efter at

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

der var opnået en mindelig løsning. Ved udgangen af 2009 var 20 forslag til mindelig løsning stadig under behandling.

### Ombudsmanden opnår en mindelig løsning på klage over VIP-billetter

To højtstående tjenestemænd fra Kommissionen tog imod VIP-billetter til verdensmesterskabet i Rugby i Paris fra en leverandør af sportstøj. En NGO klagede over, at dette kunne have medført en interessekonflikt, idet begge tjenestemænd beskæftigede sig med antidumpingsager, som leverandøren af sportstøj kunne have en interesse i. Ombudsmanden foreslog, at Kommissionen anerkendte, at det ville have været bedre, hvis den ikke havde tilladt de pågældende tjenestemænd at tage imod indbydelsen. Kommissionen var enig i dette forslag, og klageren var tilfreds med dens udtalelse.

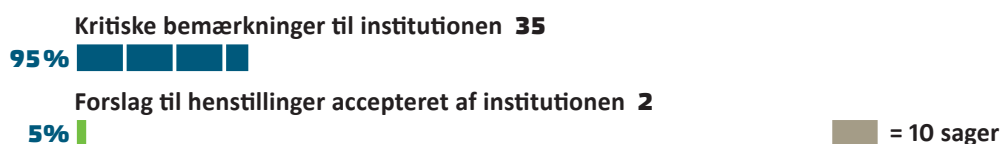
1341/2008/MHZ ■

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

## ■ Konstaterede tilfælde af fejl eller forsømmelser

Ombudsmanden konkluderede, at der forelå tilfælde af fejl eller forsømmelser i 12 % af de sager, der blev afsluttet i 2009. I 35 tilfælde blev sagen afsluttet med kritiske bemærkninger til den berørte institution (44 sager i 2008). To sager blev afsluttet ved, at den berørte institution accepterede et forslag til henstilling fra Ombudsmanden. 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 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

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

den pågældende institution, eller han udarbejder et forslag til henstilling. Ombudsmanden fremsætter 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 Ombuds-

manden følger sagen op. Ombudsmanden fremsætter også en kritisk bemærkning, hvis han finder, at et forslag til henstilling ikke vil tjene noget formål, eller i sager, hvor den berørte institution ikke accepterer et forslag til henstilling, men hvor Ombudsmanden ikke finder det hensigtsmæssigt at udarbejde en særlig beretning til Parlamentet.

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

### Manglende registrering af et møde i Intel-sagen

I 2008 klagede mikroprocessorproducenten Intel til Ombudsmanden med påstand om proceduremæssige fejl, som Kommissionen skulle have begået under sin undersøgelse af, om Intel havde misbrugt sin dominerende stilling. Ifølge Intel havde Kommissionen ikke udarbejdet et referat af et møde med en højtstående repræsentant for computerfabrikanten Dell, der blev afholdt i august 2006, selvom mødet havde direkte relation til Kommissionens undersøgelse af Intel.

Ombudsmanden fandt, at mødet i august 2006 havde relation til undersøgelsen af Intel. Han fandt ligeledes, at Kommissionen ikke havde udarbejdet et behørigt referat af dette møde, og at dens sagsregister ikke indeholdt en dagsorden for mødet. Ombudsmanden konkluderede, at dette udgjorde et tilfælde af fejl eller forsømmelser. Han fremsatte den kritiske bemærkning, at Kommissionen ved at undlade at udarbejde skriftligt referat af mødet i august 2006 havde tilsidesat principperne for god forvaltningsskik. Han kunne dog ikke drage nogen konklusioner med hensyn til, om Kommissionen havde krænket Intels ret til at udtale sig.

Ombudsmanden fandt ikke noget tilfælde af fejl eller forsømmelser i forbindelse med Intels anden påstand om, at Kommissionen havde tilskyndet Dell til at indgå en aftale om udveksling af oplysninger med mikrochipproducenten, Advanced Micro Devices (AMD). Ifølge klageren gav denne aftale AMD adgang til oplysninger, som Kommissionens sagsregister indeholdt. Ombudsmanden fandt imidlertid, at Kommissionen ikke havde nedskrevet indholdet af en telefonsamtale mellem Kommissionen og Dell, hvor aftalen om udveksling af oplysninger blev diskuteret. Et sådant referat ville have bidraget til at kaste lys over de relevante omstændigheder. Han anbefalede således i en yderligere bemærkning, at der fremover på behørig vis blev taget referat af alle møder eller telefonsamtaler med tredjeparter, når disse vedrørte vigtige proceduremæssige aspekter.

1935/2008/FOR (fortrolig) ■

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

## Opfølgning på kritiske bemærkninger og yderligere bemærkninger

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

### Opfølgning på kritiske og yderligere bemærkninger i 2008

Ombudsmanden opfordrede de berørte institutioner til at reagere inden for en periode af seks måneder på de kritiske bemærkninger, han havde fremsat i 2008. Han modtog reaktioner på alle de fremsatte bemærkninger, dog med en vis forsinkelse i nogle tilfælde. Det er en væsentlig forbedring i forhold til 2007, hvor nogle reaktioner kom ind for sent til at blive taget i betragtning i undersøgelsen det pågældende år.

Når man tager kritiske og yderligere bemærkninger samlet, lå tilfredsheden med opfølgningen på 79 %. Opfølgningen på yderligere bemærkninger var tilfredsstillende i alle sager, mens procentdelen af tilfredsstillende opfølgning på kritiske bemærkninger var betydeligt lavere, nemlig på 62 %. Det er vidnesbyrd om, at der fortsat udestår et vigtigt arbejde for både Ombudsmanden og institutionerne selv med at overbevise tjenestemænd om, at en defensiv strategi over for Ombudsmanden er en mistet mulighed for deres institution og risikerer at skade EU's image.

→→→ Fem af opfølgningerne skal især fremhæves som sager, der bør tjene som model for andre institutioner på, hvordan man bedst reagerer på kritiske og yderligere bemærkninger. De vedrører **Parlamentet (3464/2004/(TN)TS)**, **Kommissionen (101/2004/GG og 3148/2007/BEH)**, **Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg (1473/2006/TS)**, og **Det Europæiske Personaleudvælgelseskontor (01/8/2006/BU)**. De berørte institutioner håndterede opfølgningen på disse sager eksemplarisk. ■

## 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, det berørte organ, kontor eller agentur. Institutionen, organet, kontoret eller agenturet fremsender i overensstemmelse med artikel 3, stk. 6, i Ombudsmandens statut en detaljeret udtalelse inden tre måneder. Der blev i 2009 fremsat 15 forslag til henstillinger. Derudover førte syv forslag til henstillinger fra 2008 til afgørelser i 2009, mens yderligere to sager blev afsluttet, efter at der var fremsat forslag til henstillinger i 2007. To sager blev i årets løb afsluttet ved, at institutionen accepterede et forslag til henstilling. Fem sager blev afsluttet med kritiske bemærkninger. Ved udgangen af 2009 var 17 forslag til henstilling stadig under behandling, herunder tre forslag fremsat i 2008 og 14 forslag fremsat i 2009.

### Manglende dokumentation af revision af vurdering af miljøvirkninger

EU identificerede Madrid-Barcelona-Perpignan-Montpellier-aksen som et prioriteret transeuropæisk netværksprojekt. Projektet omfatter en højhastighedsjernbaneforbindelse mellem Madrid og den franske grænse. Den Europæiske Investeringsbank (EIB) skal finansiere mere end en fjerdedel af de samlede projektkostninger. I januar 2006 klagede en spansk statsborger til Ombudsmanden over, at den planlagte jernbanestrækning gennem Barcelonas centrum kunne have alvorlige miljømæssige konsekvenser for de omkringliggende bygninger, f.eks. Gaudís Sagrada Família. Klageren argumenterede, at EIB burde undersøge projektet igen og genoverveje sin beslutning om at finansiere det.

Ombudsmanden undersøgte klagen og kunne ikke finde nogen dokumentation for, at EIB havde undersøgt de spanske myndigheders vurdering af miljøvirkningerne. Han

opfordrede EIB til at fremlægge fuld dokumentation for vurderingen, før den finansierer projektet. Banken accepterede at justere sine regler og forbedre den måde, hvorpå den dokumenterer sin revision af fremtidige vurderinger.

244/2006/(BM)JMA ■

### Særlige beretninger

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

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

fremsætte henstillinger.

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

manden tager i behandlingen af en sag, idet vedtagelse af en beslutning og udøvelse af Parlamentets beføjelser skal vurderes politisk i denne institution. Ombudsmanden giver naturligvis Parlamentet de oplysninger og den hjælp, det skal bruge til at behandle en særlig beretning. Der blev ikke forelagt en særlig beretning i 2009.

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

## 3.4 Nøglesager som eksempel på bedste praksis

Ni af de sager, der blev afsluttet i 2009, illustrerer bedste praksis og er udpeget som nøglesager. Disse sager fungerer som en model for alle EU-institutioner, -organer, -kontorer og -agenturer, idet de viser, hvordan man mest hensigtsmæssigt kan reagere på de problemstillinger, som Ombudsmanden fremlægger.

Ombudsmanden roste **Kommissionen** for dens støtte til en tysk borger i en sag vedrørende luftfartspassagerers rettigheder. Undersøgelsen viste, at Kommissionen havde fulgt klagerens sag aktivt op og havde kontaktet de berørte franske myndigheder for at sikre, at de relevante regler blev anvendt korrekt (**2980/2008/GG**). Ligeledes med henblik på at sikre fuld og korrekt anvendelse af EU-retten indledte Kommissionen en overtrædelsesprocedure igen for at kontrollere, om affaldsdeponeringsanlægget ved Malagrotta, i nærheden af Rom, var bragt i overensstemmelse med det relevante direktiv (**791/2005/(IP)FOR**). Ombudsmanden fremsatte derfor en yderligere kritisk bemærkning i denne henseende.

Med hensyn til gennemsigtighed accepterede **Det Europæiske Kontor for Bekæmpelse af Svig (OLAF)** at udlevere en omfattende liste over dokumenter efter høring af de relevante retlige myndigheder i de berørte medlemsstater. Dokumenterne blev rekvireret af to belgiske virksomheder (forenede sager **723/2005/OV** og **790/2005/OV**). **Det Europæiske Personaleudvælgelseskontor (EPSO)** erklærede sig enig i at give alle kandidater, og ikke blot ikke-beståede kandidater, ret til indsigt i deres karakterer i de forskellige tekster. Dette fulgte efter en klage over, at udvalgte kandidater ikke kunne finde ud af, hvilke karakterer de havde fået (**2346/2007/JMA**).

For så vidt angår kontrakter, meddelte Kommissionen, at den gerne ville se nærmere på, om det ville være muligt, med tilbagevirkende kraft, at anvende underentreprise med henblik på at annullere en tilbagesøgning på næsten 500 000 EUR (**2119/2007/ELB**). I betragtning af, at virksomheden med succes havde færdiggjort de tre projekter, den havde gennemført, opfordrede Ombudsmanden Kommissionen til at acceptere dette forslag til mindelig løsning. I sag **1908/2007/JF** accepterede Kommissionen at afkalde et krav om tilbagesøgning, idet den erkendte, at det ville anbringe klageren i en meget uholdbar økonomisk situation. Ombudsmanden roste Kommissionen for at have vist, at

den kunne være forstående i vanskelige personlige situationer, og medtog denne sag i de nøglesager i 2009, der illustrerer, hvordan institutionerne kan anvende princippet om fairness i deres arbejde.

Yderligere eksempler på bedste praksis omfatter sag **1562/2008/BB**, hvor **Forvaltningsorganet for Konkurrenceevne og Innovation (EACI)** undskyldte og kom med yderligere redegørelser til en kandidat, der ikke fik tilbudt en stilling. Ligeledes nævntes EACI's plan om at identificere yderligere foranstaltninger i dets tjenestegrene, der kan skabe større opmærksomhed hos organets tjenestemænd opmærksomhed om gældende administrative standarder. **Forvaltningsorganet for Det Europæiske Forskningsråd** erkendte, at det i sin oprindelige beslutning om at udelukke en kandidat, havde undladt at give ham klare og forståelige oplysninger om eventuelle klagemuligheder. Det forsikrede Ombudsmanden om, at ansøgere fremover ville modtage tilstrækkelige oplysninger. Organet inviterede ligeledes kandidaten til en samtale (**2003/2008/TS**). Endelig undskyldte **Forvaltningsorganet for Undervisning, Medier og Kultur** over for en klager og meddelte, at det havde taget skridt til at rette op på de problemer, der var identificeret i en sag vedrørende afslag på en tilskudsansøgning. Det accepterede ligeledes at genoverveje ansøgningen (**1537/2008/(TJ)GG**).

### 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 klagens sprog, hvis dette er et andet end

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

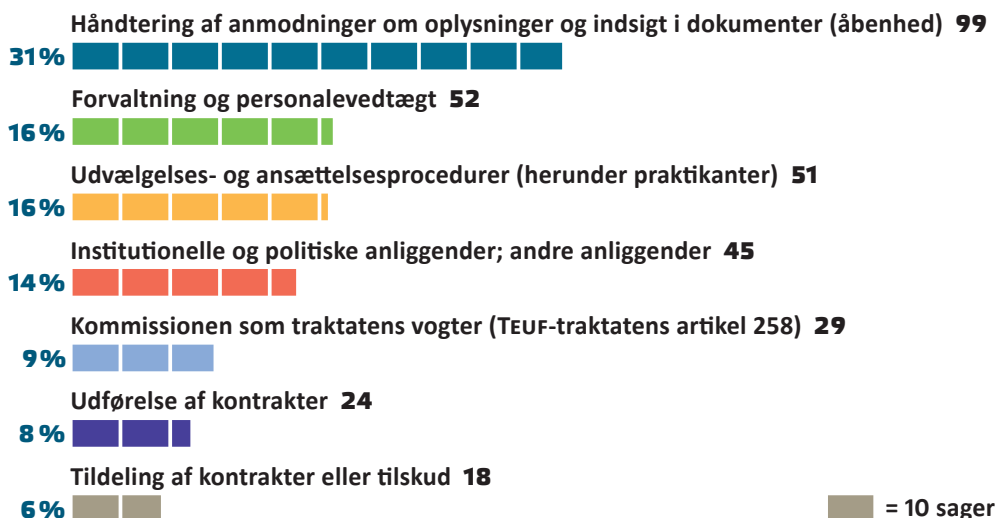
engelsk. Et udvalgt antal sager ligger tilgængelige på webstedet i oversigtsform på alle 23 officielle EU-sprog. Sammendragene afspejler de mange forskellige emner og EU-institutioner, -organer, -kontorer og -agenturer, som de i alt 318 afgørelser om afslutning af sager i 2009 dækker, samt de forskellige 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 2009. Det er opdelt efter en tematisk klassificering af undersøgelsernes genstand, som falder i følgende syv hovedkategorier:

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

Det skal bemærkes, at der er en betydelig overlapning mellem ovenstående kategorier. F.eks. rejser 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 3.11<sup>12</sup>.

<sup>12</sup>. Figur 3.11 giver information om alle undersøgelser, der blev »afsluttet« i 2009 baseret på emne. I 2008 blev dette diagram beregnet på basis af alle indledte undersøgelser. Da den tematiske analyse giver et overblik over de væsentligste konklusioner, der er indeholdt i et udvalg af sager, der blev »afsluttet« i 2009, ansås det at være mere relevant at beregne diagrammet på samme grundlag. 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.

**Figur 3.11: Emne for afsluttede undersøgelser**

## ■ Åbenhed, aktindsigt og personoplysninger

Dette afsnit gennemgår Ombudsmandens afgørelser i 2009 om klager over (i) aktindsigt i dokumenter, (ii) adgang til information (iii) beskyttelse af personoplysninger og registrerede personers ret til indsigt i deres data.

### Aktindsigt i dokumenter

I henhold til artikel 10, stk. 3, i traktaten om Den Europæiske Union (tidligere artikel 1 i TEU) skal Unionens beslutninger træffes »så åbent som muligt og så tæt på borgerne som muligt«, mens Unionens institutioner, organer, kontorer og agenturer i henhold til artikel 15, stk. 1, i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde (TEUF) skal arbejde så åbent som muligt for at fremme gode styreformer og sikre civilsamfundets deltagelse. I henhold til artikel 15, stk. 3 i TEUF (tidligere EF-traktatens artikel 255) skal der derudover være ret til aktindsigt i dokumenter fra Unionens institutioner, organer, kontorer og agenturer. Forordning 1049/2001 regulerer denne ret til aktindsigt i dokumenter<sup>13</sup>. Den 30. april 2008 fremsatte Kommissionen et forslag<sup>14</sup> om ændring og udskiftning af forordning 1049/2001 om aktindsigt i Europa-Parlamentets, Rådets og Kommissionens dokumenter. Diskussionerne om denne lovgivningsrevision fortsatte i 2009. Mange andre institutioner 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 anmodningen om aktindsigt efter

**I 2009 afsluttede Ombudsmanden undersøgelser af 19 klager vedrørende anvendelsen af forordning 1049/2001, hvoraf 15 var over Kommissionen.**

reglerne i artikel 263 i TEUF (tidligere EF-traktatens artikel 230) og/eller klage til Ombudsmanden. I 2009 afsluttede Ombudsmanden undersøgelser af 19 klager vedrørende anvendelsen af forordning 1049/2001, hvoraf 15 var over Kommissionen.

→→→ To klager over Det Europæiske Kontor for Bekæmpelse af Svig (OLAF) (sag **723/2005/OV** og **790/2005/OV**) var genstand for en fælles undersøgelse. De vedrørte to belgiske virksomheder, der var genstand for en efterforskning for at anvende falske certifikater til at importere bananer med henblik på at opnå præferencetoldbehandling. For at få klarlagt de faktiske omstændigheder og med henblik på eventuelt at forberede en appelsag anmodede de om aktindsigt i en lang række dokumenter. OLAF afslog anmodningen om adgang til de fleste af

13. 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.

14. KOM(2008) 229 endelig.

disse dokumenter med den begrundelse, at udleveringen af de pågældende dokumenter ville være til skade for beskyttelsen af dens undersøgelse og retssagerne i flere medlemsstater. Efter at have kontrolleret sagsakterne konkluderede Ombudsmanden, at OLAF havde handlet uretmæssigt. Han fremsatte et forslag til en mindelig løsning, hvori han opfordrede OLAF til at tage sin holdning op til fornyet overvejelse. OLAF accepterede den mindelige løsning efter høring af de retlige myndigheder i de berørte medlemsstater. <<<

I sag **1349/2008/GG** klagede en journalist, der havde stillet en række spørgsmål til OLAF og fik svar fra OLAF's talsmand, over, at denne talsmand havde til hensigt at fremsende sine svar til forskellige tredjeparter. I sin udtalelse fremførte OLAF, at talsmanden havde handlet på egne vegne og ikke i sin egenskab af talsmand for OLAF. Eftersom den pågældende person havde erklæret, at han handlede på egne vegne, da han fremsendte den relevante e-mail, konkluderede Ombudsmanden, at klagen lå uden for hans mandat, og han afsluttede sagen.

En tidligere tjenestemand ved Kommissionen, der havde fremsendt en klage til Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse (EDPS) med påstand om, at Kommissionen havde overtrådt hans databeskyttelsesrettigheder, indgav klage til Ombudsmanden mod EDPS (sag **491/2008/PB**). Klageren hævdede, at EDPS undlod at besvare korrespondance, og mere specifikt at give aktindsigt i visse dokumenter. EDPS undskyldte det forsinkede svar på korrespondancen. Med hensyn til spørgsmålet om aktindsigt i dokumenter fandt Ombudsmanden, at EDPS på tidspunktet for afgørelsen, som ikke var i overensstemmelse med de relevante regler, endnu ikke havde fastsat en struktureret strategi for, hvordan man håndterer sådanne anmodninger om aktindsigt. Ombudsmanden afsluttede derfor sagen med en yderligere bemærkning.

Flere klager vedrørte påstande om forsinkelser. I sag **1190/2008/DK** og **1010/2008/DK** identificerede Ombudsmanden flere fejl i Kommissionens behandling af klagernes anmodninger om aktindsigt<sup>15</sup>. Disse vedrørte registreringen af anmodninger, der overholdt de gældende tidsfrister, og manglende begrundelse for en forlængelse af tidsfristerne. Da der allerede var identificeret sådanne mangler i en tidligere sag (**367/2006/PB**), hvor Ombudsmanden fremsatte adskillige kritiske bemærkninger (som Kommissionen besvarede meget positivt), og da omstændighederne vedrørende disse to sager lå forud for Kommissionens løfter til Ombudsmanden, fremsatte han ikke kritiske bemærkninger på ny. Sag **541/2008/VIK** indeholdt ligeledes påstande om, at beslutningen om at afvise anmodningen om aktindsigt i dokumenter var uretmæssig. Det viste sig under undersøgelsen, at de oplysninger, som klageren ønskede, var blevet offentliggjort af de relevante nationale myndigheder. Ombudsmanden afdækkede flere fejl i Kommissionens handlemåde, men fremsatte ikke kritiske bemærkninger, idet klageren ikke havde fremsat påstande vedrørende disse proceduremæssige aspekter.

I sag **1491/2008/(ID)(BU)CK** argumenterede en kandidat, der deltog i en almindelig udvælgelsesprøve tilrettelagt af Det Europæiske Personaleudvælgelseskontor (EPSO), at han ikke havde fået noget svar på en anmodning om indsigt i de spørgsmål og svar i den prøve, han havde bestået. Flere måneder senere afslog Kommissionens generalsekretariat, samtidig med at det undskyldte forsinkelsen, anmodningen og erkendte, at den genfremsatte begæring var gået tabt eller blevet forlagt. Denne sag var forbundet med sag **1150/2008/(ID)(BU)CK**, som samme klager havde rejst over for EPSO. I sidstnævnte sag hævdede klageren, at EPSO havde undladt at videresende hans genfremsatte begæring til Kommissionens generalsekretariat i overensstemmelse med artikel 15, stk. 1, i den europæiske kodeks for god forvaltningsskik. Kontoret fortalte blot klageren, at han skulle genfremsætte begæringen til Kommissionen. EPSO erkendte, at kontoret skulle have foretaget oversendelsen i overensstemmelse med den etablerede praksis om, at det er Kommissionen, der tager sig af genfremsatte begæring. Ombudsmanden fremsatte en yderligere bemærkning og tilskynkede EPSO til at træffe alle de foranstaltninger, der er nødvendige for at fastslå dets autonomi med hensyn til behandling af adgang til begæring om dokumenter.

15. Et eksempel til belysning af, hvor vanskeligt nogle tjenestegrene fortsat kan have med at efterleve bestemmelserne i forordning 1049/2001, er sag 2673/2009/MHZ, der endelig blev løst af institutionen.

I sag **3085/2008/GG** kritiserede Ombudsmanden Kommissionen for ikke i starten at have identificeret klagerens brev som en begæring om aktindsigt. Kommissionen havde også undladt at behandle klagerens gentagne begæring korrekt. Selv om Kommissionens beslutning om at afslå aktindsigt var korrekt i sin substans, fremsatte Ombudsmanden en kritisk bemærkning, idet Kommissionen havde undladt at undskylde for sine proceduremæssige fejl.

Sag **429/2007/PB** vedrørte ligeledes alvorlige forsinkelser i behandlingen af en begæring om aktindsigt. Ombudsmanden fremsatte en kritisk bemærkning. Spørgsmålet om gebyrer, der skal betales for behandlingen af begæring om aktindsigt i meget omfattende og mange dokumenter blev ligeledes rejst i denne sag. Ombudsmanden fandt, at Kommissionen ikke efterlevede de standarder, der er fastlagt i artikel 10 i forordning 1049/2001, om beregning af sådanne gebyrer og fremsatte ligeledes en kritisk bemærkning i denne henseende.

Ombudsmanden lancerede en undersøgelse på eget initiativ over for Kommissionen vedrørende borgeres begæring om aktindsigt i dokumenter i forbindelse med overtrædelsesprocedurer (**OI/2/2009/MHZ**). Han afsluttede undersøgelsen, idet han fandt, at der var tale om fejl eller forsømmelser, men tilskyndede samtidig Kommissionen til at informere borgerne om, at de kan få aktindsigt i sådanne dokumenter ved at ansøge enten hos Kommissionen, eller til myndighederne i den pågældende medlemsstat, eller begge. Desuden kunne borgerne blive informeret om, at hvis de fremsender deres anmodning om aktindsigt til medlemsstaternes myndigheder, er det national ret, der finder anvendelse. Ombudsmanden tilføjede, at Kommissionen kunne medtage sådanne oplysninger på dens fremragende og borgervenlige websted vedrørende overtrædelser<sup>16</sup>.

Andre af Ombudsmandens undersøgelser vedrørte yderligere undtagelser fra aktindsigt, der er indeholdt i forordning 1049/2001. Sag **70/2008/TS** drejede sig om undtagelsen vedrørende faren for at underminere beslutningsprocessen og sætte tjenestegrene under utilbørligt pres udefra. Efter Ombudsmandens opfattelse var de af Kommissionen fremførte begrundelser hverken gyldige eller fyldestgørende. Han afsluttede sagen med kritiske bemærkninger. Sag **488/2007/PB** drejede sig om undtagelsen fra retten til aktindsigt, der er baseret på beskyttelsen af forretningsmæssige interesser og hensynet til internationale forbindelser. Ombudsmanden fandt, at Kommissionen ikke havde givet en fyldestgørende begrundelse for at afvise fuld aktindsigt i dokumenterne. Kommissionen svarede, at den havde hørt alle berørte medlemsstater, og at alle med undtagelse af en enkelt havde indvilliget i frigivelsen. Den ville holde Ombudsmanden underrettet om den pågældende medlemsstats holdning. Klageren var tilfreds med dette svar, og Ombudsmanden afsluttede sagen. Han fremsatte imidlertid en yderligere bemærkning om, at Kommissionen ikke havde behandlet visse vigtige spørgsmål, der var rejst i sagen. Navnlig præciserede den ikke, om den fortsat mente, at de pågældende dokumenter hidrørte fra medlemsstaterne, eller om det var dokumenter skrevet af Kommissionens tjenestegrene. Han opfordrede Kommissionen til at præcisere sin holdning til disse spørgsmål.

Sag **819/2007/PB** vedrørte Kommissionens afslag på at give aktindsigt i Irlands begæring i en sag ved Domstolen, med den begrundelse, at det ville være skadeligt for retssagen. Retten afsagde en dom under undersøgelsen, der syntes at være relevant for den pågældende sag. Ombudsmanden bad derfor Kommissionen om at revidere sin oprindelige beslutning i lyset af denne dom. Kommissionen fastholdt sit afslag uden at anføre gyldige grunde. Ombudsmanden fremsatte derfor en kritisk bemærkning. Han bemærkede, at Kommissionens afslag forekom at hvile på det forhold, at der var rejst anke mod dommen. Det var efter hans opfattelse ikke begrundelse nok for at se bort fra den juridiske fortolkning i denne dom.

### Adgang til information

Ombudsmanden behandlede mange klager med påstand om undladelse af at give oplysninger. Mange af disse sager blev behandlet gennem den hurtige og forenkede procedure, og blev derfor afsluttet hurtigt efter, at den berørte institution havde givet de relevante oplysninger. I to sager blev der iværksat en fuld undersøgelse. Sag **1694/2007/(WP)BEH** drejede sig om en påstand om,

16. Med hensyn til indsigt i sagsakterne i en overtrædelsessag, se også sag 1059/2008/(WP)VL.

at Kommissionen havde givet utilstrækkelige og bevidst ukorrekte svar på en begæring om oplysninger vedrørende en lovgivningsprocedure. Ombudsmanden konkluderede, at påstanden om bevidst afgivne ukorrekte oplysninger var ubegrundet, men var samtidig enig i, at Kommissionens svar til klageren var utilstrækkelige. I betragtning af, at Kommissionen gav de relevante oplysninger under undersøgelsen, fandt Ombudsmanden ikke, at det var nødvendigt med yderligere handling fra hans side. I sag **443/2009/VL** blev Den Europæiske Politienhed (Europol) beskyldt for at undlade at svare på breve, hvori klageren oplyste den om, hvad der efter hans opfattelse udgjorde en alvorlig trussel mod international sikkerhed. Den undlod ligeledes at give ham kontaktoplysninger om Europols forbindelseskantor i Tyskland. Europol forklarede, at de af klageren rejste forhold efter dens opfattelse vedrørte nationale forhold, og at den havde oversendt oplysningerne til Tysklands forbindelseskantor, som var beliggende i dens lokaler i Haag. Ombudsmanden afsluttede derfor sagen.

### Databeskyttelse

I sag **3486/2006/(GK)(ID)RT** anmodede klageren Kommissionen om at udlevere visse ansættelsesmæssige oplysninger om en af Kommissionens tjenestemænd. Da den pågældende tjenestemand afslog at give sin tilladelse, nægtede Kommissionen at offentliggøre startdatoen for hendes ansættelse. Ombudsmanden fandt, at Kommissionen havde undladt at angive fyldestgørende grunde til sit afslag, og fremsatte et forslag til en mindelig løsning, som Kommissionen accepterede. Den pågældende tjenestemand havde imidlertid i mellemtiden indgivet klage til EDPS over Kommissionens hensigt om at offentliggøre oplysningerne. Da EDPS bekræftede, at de pågældende oplysninger kunne offentliggøres, rejste tjenestemanden sag ved Retten. I lyset af den verserende sag afsluttede Ombudsmanden sin undersøgelse. Han fremsatte en yderligere bemærkning om, at Kommissionen burde underrette klageren om resultatet af retssagen.

Sag **672/2007/(WP)PB** vedrørte spørgsmål om behandlingen af begæringer om aktindsigt og anvendeligheden af forordning 1049/2001, for så vidt angår regler for beskyttelse. Det var Ombudsmandens opfattelse, at Kommissionens håndtering af begæringen i denne sag var belastet af lange og uberettigede forsinkelser, der udgjorde fejl eller forsømmelser. Han fremsatte en kritisk bemærkning. For så vidt angår anvendeligheden af forordning 1049/2001, henviste Ombudsmanden til retspraksis, der var fremkommet efter indgivelsen af klagen, og som syntes implicit at være blevet anerkendt af Kommissionen. Han fandt, at de pågældende retlige spørgsmål ikke længere var stridsspørgsmål.

→→→ Sag **2346/2007/JMA** vedrørte EPSOs afvisning af at give beståede kandidater oplysning om de resultater, de har opnået i forskellige prøver. Ombudsmanden fandt, at EPSO ved at afvise dette havde tilsidesat det grundlæggende princip om gennemsigtighed, der er fastsat i artikel 1 i TEU (nu artikel 10, stk. 3, i TEU) og havde overtrådt artikel 22 i den europæiske kodeks for god forvaltningsskik. Han tilskrev ligeledes EDPS om sagen, som var af den opfattelse, at prøveresultaterne skal betragtes som personlige oplysninger, som klagere bør have aktindsigt i. EPSO havde i første omgang afvist Ombudsmandens forslag til en mindelig løsning om at offentliggøre dataene, men havde, efter at have hørt EPSO's bestyrelse, besluttet at ændre sin politik og indrømme kandidater ret til aktindsigt i deres karakterer. ←←←

## ■ Europa-Kommissionen som traktaternes vogter

Retsstatsprincippet er et af de grundlæggende principper for Den Europæiske Union. En af Kommissionens vigtigste opgaver er at være traktatens vogter<sup>17</sup>. I artikel 258 i TEUF (tidligere artikel 226 i EF-traktaten) fastlægges en generel procedure, som Kommissionen kan anvende til at undersøge medlemsstaternes mulige overtrædelser af EU-retten og indbringe dem for Domstolen. Kommissionen kan indlede undersøgelser på eget initiativ, på grundlag af klager eller efter anmodning fra Europa-Parlamentet om at behandle andragender til Parlamentet i henhold til artikel 227

17. I artikel 17 i TEU (tidligere artikel 211 i EF-traktaten) hedder det, at Kommissionen »drager omsorg for gennemførelsen af traktaterne og af de foranstaltninger, der vedtages af institutionerne på grundlag heraf«.

i TEUF (tidligere EF-traktatens artikel 194). Der gælder andre procedurer i specifikke anliggender, såsom ulovlig statsstøtte.

Ombudsmanden modtager og behandler klager over Kommissionen som traktaternes vogter. Når Ombudsmanden indleder en undersøgelse af en sådan klage, er han altid, hvor det er nødven-

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

digt, 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 Den Europæiske Unions domstols 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 klagen, er Ombudsmandens primære referencepunkt en meddelelse, som Kommissionen vedtog i 2002<sup>18</sup>. 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 traktaternes vogter. Ombudsmandens gennemgang i 2009 af, hvordan Kommissionen anvender sine egne regler, afdækkede en række mangler i forbindelse med anvendelsen af meddelelsen. Et eksempel, der belyser dette, vises og analyseres umiddelbart nedenfor.

Utilstrækkelige oplysninger til klager er et tilbagevendende problem. I sag **80/2009/BU** var det først, da Ombudsmandens undersøgelse var i gang (dvs. mere end ét år senere), at Kommissionen, som oprindeligt havde anerkendt modtagelsen af korrespondance fra en tjekkisk miljøorganisation, at den informerede klageren om sin intention om ikke at registrere korrespondancen som en klage, og begrundede sin handling. Ombudsmanden fremsatte en yderligere bemærkning om, at Kommissionen kunne underrette alle de klager, hvis korrespondance ikke blev registreret særskilt som en klage, om dens behandling af den registrerede klage, i stedet for at tilføje dem til lignende verserende sager. Sag **1890/2008/(CHM)BU** vedrørte tre virksomheders påstand om, at Kommissionen ikke havde handlet med behørig omhu, da den fremsendte sine breve forud for afslutningen af én overtrædelsesprocedure mod Portugal. Den havde heller ikke sørget for behørig meddelelse om dens afgørelse om at afslutte sagen. Ombudsmanden mindede om, at Kommissionen i punkt 9 og 10 i bilaget til dens meddelelse havde forpligtet sig til at underrette klageren om dens endelige afgørelser om afslutning af overtrædelsessager. Undladelse heraf udgjorde et tilfælde af fejl eller forsømmelser, som foranledigede Ombudsmanden til at fremsætte en kritisk bemærkning. Han fremsatte desuden tre yderligere bemærkninger til de proceduremæssige aspekter ved Kommissionens behandling af klagerne.

Et yderligere tilbagevendende problem er som allerede antydnet 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. Sag **2884/2008/(WP)GG** vedrørte en tysk kosmetolog, som ønskede at få sine erhvervs kvalifikationer

18. 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.

anerkendt i Grækenland. Da der allerede var indledt en overtrædelsesprocedure mod Grækenland vedrørende lignende sager, lod Kommissionen den nye sag omfatte af denne procedure. Den underrettede klageren om, at den havde til hensigt at afslutte sagen, da klageren kunne fremsende sin anmodning til de kompetente nationale myndigheder. Ombudsmanden konkluderede, at Kommissionens holdning var rimelig, og at den i tilstrækkeligt omfang havde korresponderet med og underrettet klageren om sin hensigt. Imidlertid havde den først registreret klagen over fem måneder efter modtagelsen. Da klageren ikke havde rejst dette spørgsmål i sin klage, fremsatte Ombudsmanden en yderligere bemærkning om, at Kommissionen skulle revidere sin praksis i sådanne forhold. Samme problemer opstod i sag **1628/2008/TS**. Først efter at Ombudsmanden havde indledt sin undersøgelse, registrerede Kommissionen klagerens brevveksling som en klage og leverede de oplysninger, som klageren havde anmodet om. Ombudsmanden bemærkede yderligere, at Kommissionen kunne foretage en klar skelnen mellem proceduren for identificering, registrering og modtagelse af klager og selve beslutningen om, hvordan de enkelte klager skulle behandles.

Lignende problemer med registrering og oplysninger om klager blev identificeret i sag **1174/2007/TN**, som vedrørte to klager om Sveriges påståede undladelse af at gennemføre EU's lovgivning om den frie bevægelighed for personer. Først efter at Ombudsmanden fremsatte et forslag til en mindelig løsning, accepterede Kommissionen at registrere den anden klage og underrette klageren om dens behandling af de to klager. Samme registreringsproblemer fremkom i sag **1087/2009/JMA**, som vedrørte de italienske myndigheders afslag på at registrere det dobbelte efternavn givet til klagerens søn. Ombudsmanden fandt, at Kommissionen skulle have registreret brevvekslingen som en klage. Hvis Kommissionen havde en anden opfattelse, burde den have underrettet klageren herom. Ombudsmanden fremkom med en yderligere bemærkning om, at Kommissionen burde underrette klageren om resultaterne af dens indsats i forhold til de italienske myndigheder.

Sag **3303/2008/ELB** vedrørende Kommissionens påståede uretmæssige beslutning om ikke at registrere en overtrædelsesklage mod Belgien for at have undladt at anerkende klagerens franske eksamensbevis på plejeområdet, blev afsluttet med en konklusion om, at der ikke forelå et tilfælde af fejl eller forsømmelser. Ombudsmanden var enig med Kommissionen i, at der ikke forelå en overtrædelse af EU-lovgivningen, idet anerkendelse af eksamensbeviser til akademiske formål er en opgave, der skal varetages af medlemsstaterne, og ingen bestemmelse i EU-lovgivningen beskæftiger sig specifikt med disse forhold. Ombudsmanden afsluttede ligeledes sag **1440/2008/(WP)OV** med en konklusion om, at der ikke forelå et tilfælde af fejl eller forsømmelser i forbindelse med en spansk statsborgers påstand om, at Kommissionen havde undladt at give ham oplysning om, hvilke muligheder han havde for at klage over spanske toldafgifter for visse produkter. Ombudsmandens detaljerede analyse viste, at Kommissionen havde svaret på klagerens spørgsmål og givet ham relevante oplysninger om gældende procedurer. Den havde ligeledes holdt ham underrettet om de relevante drøftelser i Toldkodeksudvalget.

Med afsæt i bekymringer på basis af disse og lignende sager iværksatte Ombudsmanden i 2009 en undersøgelse på eget initiativ af Kommissionens praksis omkring registreringen af brevveksling og klager (**OI/3/2009/MHZ**). Denne undersøgelse var fortsat verserende ved udgangen af det pågældende år.

Ombudsmanden kan ligeledes gennemgå genstanden for de analyser og konklusioner, som Kommissionen når frem til, når han undersøger overtrædelsesklager. Denne 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 EU-retten 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<sup>19</sup>.

---

**19.** Se f.eks. sag 822/2009/BU vedrørende Tjekkiets påståede overtrædelse af miljødirektiver, og sag 2036/2008/(CD)BEH vedrørende østrigske pensionsloves påståede uforenelighed med traktatens bestemmelser om fri bevægelighed.

→→→ Sag 2980/2008/GG vedrørte en tysk statsborgers påstand om, at Kommissionen havde undladt at behandle hans klage korrekt og sikre, at medlemsstaterne anvender forordningen om luftfartspassagerers rettigheder korrekt. Undersøgelsen viste, at Kommissionen aktivt havde fulgt klagerens sag op og havde kontaktet de berørte franske myndigheder. Efter Ombudsmandens opfattelse fortjente Kommissionens Generaldirektorat for Transport og Energi ros for sin aktive indsats og den støtte, det havde ydet klageren i den foreliggende sag. ←←←

Også i sag 443/2008/JMA, som vedrørte en påstand om, at Kommissionen ikke havde behandlet en klage mod Spanien korrekt, og at dens beslutning om at behandle sagen inden for rammerne af en igangværende horisontal procedure mod Spanien vedrørende rensning af byspildevand var forkert, konkluderede Ombudsmanden, at Kommissionen ifølge Den Europæiske Unions domstols retspraksis har en vid skønsmæssig til at beslutte, hvorvidt individuelle klager skal omfattes af en fælles horisontal procedure. Desuden havde Kommissionen korrekt underrettet klageren om alle de foranstaltninger, den havde truffet. Til sammenligning havde Ombudsmanden i sag 706/2007/(WP)BEH den holdning, at Kommissionen havde undladt at behandle klagerens overtrædelsesklage så hurtigt og omhyggeligt som muligt, og at denne undladelse udgjorde et tilfælde af fejl eller forsømmelser. Klagen var indgivet i 2005 af en østrigsk statsborger, som gjorde gældende, at Østrig ikke havde overholdt EU's lovgivning om luftkvalitet. Ombudsmanden mente, at Kommissionen, på trods af en tilstrækkeligt klar faktisk baggrund, ikke havde forholdt sig til klagen senest på det tidspunkt, hvor klageren havde henvendt sig til Ombudsmanden i 2007.

→→→ Sag 791/2005/(IP)FOR drejede sig om en påstand om en unfair beslutning om at afslutte en overtrædelsesklage mod Italien vedrørende et affaldsdepot ved Malagrotta i nærheden i Rom. Klageren gjorde gældende, at Kommissionens beslutning om at afslutte sagen var unfair, idet der var adskillige uregelmæssigheder forbundet med sagen. Ombudsmanden fandt, at den relevante tidsfrist for overholdelse var den 16. juli 2009, og at det forhold, at affaldsdepotet endnu ikke overholdt de relevante standarder, da Kommissionen afsluttede overtrædelsesproceduren, hverken var forkert eller unfair. Men i lyset af væsentlige oplysninger, som Ombudsmanden blev gjort opmærksom på, opfordrede han kraftigt Kommissionen til, efter fristen i juli 2009, at undersøge, om affaldsdepotet rent faktisk var blevet bragt i overensstemmelse med direktivet. Kommissionen genåbnede senere i 2009 overtrædelsesproceduren. ←←←

Sag 1532/2008/GG vedrørte en påstand om ukorrekt gennemførelse af overtrædelsesprocedurer mod Østrig. Kommissionen havde indledt en undersøgelse efter klager fra 27 østrigske borgerinitiativer, der klagede over, at lufthavnen i Wien var blevet udvidet gennem en række projekter, førend der blev gennemført en obligatorisk vurdering af miljøvirkningen (VVM). Kommissionen nåede efterfølgende frem til den konklusion, at de østrigske myndigheder kunne udarbejde en efterfølgende VVM. Ombudsmandens undersøgelse afdækkede adskillige problemer med denne efterfølgende VVM, herunder en potentiel interessekonflikt mellem de nationale myndigheder indbyrdes. Da Kommissionen endnu ikke havde truffet en endelig beslutning i denne sag, afsluttede Ombudsmanden sin undersøgelse, idet han tilføjede, at han stolede på, at Kommissionen ville tage behørigt hensyn til hans redegørelse og bekymringer, når den traf sin endelige afgørelse.

## ■ Tildeling af kontrakter og tilskud

Ombudsmanden behandler klager om tildeling, manglende tildeling af kontrakter og tilskud. Han finder imidlertid, at institutionerne, og i særdeleshed, bedømmelsesudvalgene og de ordregivende

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

myndigheder i udbud har vide skønsmæssige vurderinger 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.

Ombudsmanden afsluttede seks sager, hvor klagerne havde gjort manglende fairness i bedømmelsesudvalgenes arbejde gældende på grund af interessekonflikt eller manglende upartiskhed fra visse af deres medlemmers side. I sag **3112/2007/MF** om genopretning af en nationalpark i Chad fandt Ombudsmanden, at sagens omstændigheder kunne rejse objektiv tvivl om det pågældende bedømmelsesudvalgsmedlems upartiskhed, og at det pågældende medlems erklæring om upartiskhed, i modsætning til hvad Kommissionen mente, ikke var tilstrækkelig til at bortvejre denne tvivl. Han konkluderede, at Kommissionen ikke traf tilstrækkelige foranstaltninger til at bortvejre denne tvivl og ikke påviste, at dens foranstaltninger var de eneste, den havde til sin rådighed. I sag **2400/2006/JF** gjorde et konsulentfirma gældende, at dets bud ikke blev valgt på grund af instrukser givet af Kommissionens delegation i et tredjeland. Ombudsmandens undersøgelse gav ikke noget bevis for de påståede instrukser.

I sag **491/2007/PB** vedrørende en indkaldelse af forslag offentliggjort af Kommissionens repræsentation i Berlin og mere specifikt vedrørende konkurrencens fairness og procedurens gennemsigtighed, fandt Ombudsmanden, at der var urimeligt restriktive krav i udbuddet, og at Kommissionen havde undladt at reagere korrekt på klagerens anmodning om oplysninger. Han udtrykte ligeledes bekymring over, at der manglede regler og praksis for interessekonflikter, for så vidt angår eksisterende og tidligere interne udbydere af tjenesteydelser eller andre produkter, der deltager i udbud. I en yderligere bemærkning opfordrede Ombudsmanden Kommissionen til at undersøge muligheden af at vedtage sådanne relevante regler eller retningslinjer.

I sag **1270/2007/(ET)(ID)(DK)CK** blev klageren, der oprindeligt modtog en skrivelse om tildeling af kontrakt, underrettet af Kommissionen om, at udbuddet var blevet annulleret på grund af uregelmæssigheder i proceduren, og på grund af en mulig overtrædelse af princippet om fortrolighed og upartiskhed, samt om mulig påvirkning udefra under bedømmelsesproceduren. Ombudsmanden udstedte et forslag til henstilling og opfordrede Kommissionen til at fremkomme med mere specifikke og fyldestgørende grunde til at annullere udbuddet. Efter gennemgangen af dokumenterne bekræftede Ombudsmanden, at dokumentationen understøttede den forklaring, som Kommissionen havde fremført som svar på hans udkast til henstilling. Han afsluttede derfor sagen, idet han konkluderede, at forslaget til henstilling var efterkommet.

I en undersøgelse på eget initiativ (**OI/4/2005/GG**) så Ombudsmanden nærmere på påstanden fra en tysk NGO om, at Kommissionen bevidst havde stillet den dårligt og havde handlet uretmæssigt, da den afviste organisationens anmodning om at underskrive en partnerskabsrammeaftale. Ombudsmanden fandt grove tilfælde af fejl eller forsømmelser. Ud over de mangler, han allerede havde peget på i tidligere dermed beslægtede undersøgelser (sag 1702/2001/GG og 2862/2004/GG), konkluderede han, at Kommissionen bevidst havde forholdt sandheden for NGO'en og dermed vildledt den. Den måde, hvorpå den behandlede NGO'ens ansøgning, havde stillet klageren væsentligt ringere. I sit svar på Ombudsmandens forslag til henstilling erkendte Kommissionen, at den burde have håndteret ansøgningen med større omhu. Den undskyldte imidlertid ikke over for klageren, men understregede, at de relevante procedurer var blevet forbedret siden da. Ombudsmanden konkluderede, at Kommissionen med sin indrømmelse ikke forholdt sig i tilstrækkeligt omfang til de alvorlige bekymringer, som han gav udtryk for i sit forslag til henstilling. Men da tilfældet af fejl eller forsømmelser havde fundet sted for lang tid siden, og da der nu var en partnerskabsaftale på plads, afsluttede han sagen med en kritisk bemærkning.

Endelig i sag **1192/2008/BU** mod Europa-Parlamentet var klageren utilfreds med resultaterne af et udbud om gennemførelse af renoveringsarbejder på Parlamentets informationskontor i Malta. Han satte spørgsmålstegn ved nøjagtigheden af de opstillede evalueringskriterier. Ombudsmanden konstaterede ikke noget tilfælde af fejl eller forsømmelser fra Parlamentets side og fandt, at dets redegørelser var rimelige. Han henviste til relevant retspraksis, i henhold til hvilken institutionerne har vide skønsmålinger med hensyn til de faktorer, som de tager hensyn til, når de træffer beslutning om tildeling af en kontrakt, og fandt, at der ikke forelå nogen dokumentation for, at institutionen havde gjort en åbenlyst vurderingsfejl.

En anden gruppe klager vedrørte en påstand om forkert eller urimelig udelukkelse af klagerne fra licitationer eller bud<sup>20</sup>. Sag **1928/2008/TS** vedrørte afvisningen af en ansøgning om et stipendium til tyrkisk-cypriotiske studerende. Kommissionen var enig i, at bedømmelsesudvalgets forklaringer kunne have været klarere. Ombudsmanden konkluderede, at udvalgets beslutning om at udelukke ansøgningen ikke var i overensstemmelse med den relevante indkaldelse af interessetilkendegivelser. Han bemærkede imidlertid, Kommissionen var enig i, at klageren ville kunne blive omfattet af stipendieordningen for 2009-2010. Sag **2576/2008/(AF)GG** vedrørte påstået forkert udelukkelse af klagerens bud, fordi han havde undladt at vedlægge det relevante momsdokument. Ombudsmanden undersøgte ansøgningen og konkluderede, at klageren ikke havde været i stand til at godtgøre, at han havde fremsendt de krævede dokument. Der blev ikke konstateret tilfælde af fejl eller forsømmelser, men Ombudsmanden fremsatte en yderligere bemærkning med henblik på at undgå denne slags problemer fremover.

I sag **3222/2005/IP** påstod klageren, at Kommissionens afgørelse om ikke at vælge budet var ubegrundet. Vurderingsudvalget havde af egen drift beregnet budet på ny, fordi det fejlagtigt mente, at det indeholdt regnefejl. Disse uberettigede ændringer, som vurderingsudvalget havde foretaget, resulterede i, at budet overskred det højeste beløb på 4 mio. EUR med 21 EUR. Ombudsmanden konkluderede, at en anmodning fra vurderingsudvalget i den foreliggende sag om en præcisering ville have givet klageren mulighed for at komme med en præcisering af budet. Undladelse af at anmode om en præcisering udgjorde et tilfælde af fejl eller forsømmelser. Kommissionen afviste Ombudsmandens forslag til en mindelig løsning om, at der opnås enighed om en passende godtgørelse som erstatning for den udeblevne mulighed. Efter at klageren meddelte, at han overvejede at lægge sag an, afsluttede Ombudsmanden sagen med en kritisk bemærkning.

→→→ Sag **1537/2008/(TJ)GG** vedrørte afvisningen fra Forvaltningsorganet for Undervisning, Audiovisuelle Medier og Kultur (EACEA) af en ansøgning om tilskud fra en venskabsbyforening, idet der manglede et vigtigt dokument. Klageren pegede på en række fejl i agenturets procedure og praksis. I sit svar på Ombudsmandens undersøgelse informerede organet om, at det havde undskyldt over for klageren og taget skridt til løse de afdækkede problemer. Organet accepterede at revurdere ansøgningen i forhold til de relevante tildelingskriterier. Igen var forslaget ikke berettiget til et tilskud. Ombudsmanden gennemgik sagen og konkluderede, at der ikke fandtes nogen klar fejl med hensyn til evalueringens resultat. Han fremsatte imidlertid en yderligere bemærkning om, at organet burde give mere detaljerede oplysninger om resultaterne af dets evalueringer til fremtidige ansøgere, der måtte anfægte vurderingen af deres ansøgninger. ←←←

To sager gav mulighed for at få præciseret sontringen mellem ulovlighed og fejl eller forsømmelser: i sag **1561/2008/RT** fandt Ombudsmanden, at oplysningerne i udbudsmaterialet ikke var tilstrækkeligt præcise og udtømmende for de tilbudsgivere, der besluttede at aflevere deres bud pr. kurerservice (privat post) eller personligt. Ombudsmanden fremsatte et forslag til en mindelig løsning, som Kommissionen afviste med den begrundelse, at de afgivne oplysninger var i overensstemmelse med de gældende bestemmelser i finansforordningen. Ombudsmanden afsluttede sagen med en kritisk bemærkning og mindede om, at begrebet »fejl eller forsømmelser« udgør en bredere begrebsramme end ulovlighed. Det forhold, at en afgørelse blev vedtaget, uden at loven blev overtrådt, betyder ikke nødvendigvis, at den blev vedtaget i overensstemmelse med principperne for god forvaltningsskik. Sag **271/2009/VL** blev fremsendt af en ansat ved Det Europæiske Forbrugercenter i Tyskland. Hendes kontrakt kunne ikke fornys rettidigt, fordi Kommissionen, der finansierer centret med et tilskud, ikke kunne afslutte de nødvendige procedurer til tiden for at forny tilskuddet. Ombudsmanden var enig i, at Kommissionen ikke overtrådte nogen juridiske forpligtelser. Han var imidlertid ikke overbevist om, at Kommissionen behandlede tilskudsansøgningen så hurtigt, som den burde have gjort, således at den havde handlet i overensstemmelse med principperne for god forvaltningsskik. I betragtning af, at Kommissionen accepterede, at tilskudsansøgninger bedst behandles ved udgangen af året, der går forud for det år, for hvilket tilskuddet er bevilget, afsluttede Ombudsmanden sagen med en kritisk bemærkning.

20. Se også sag 1414/2007/IP.

## ■ Udførelse af kontrakter

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

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

I sager vedrørende kontraktlige tvister finder Ombudsmanden det berettiget at begrænse sin undersøgelse til, hvorvidt EU-institutionen, -organet, -kontoret eller -agenturet har givet ham en sammenhængende og rimelig redegørelse for retsgrundlaget for sine handlinger, og hvorfor kontrakten efter institutionens, organets, kontorets eller agenturets 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 statut.

Ombudsmanden har på grundlag af førnævnte vurdering afsluttet adskillige sager i 2009 og konkluderet, at der ikke forelå tilfælde af fejl eller forsømmelser, eller han har fundet, at yderligere undersøgelser ikke var berettiget. Disse omfattede tvister om forsinkelser af forfaldne saldobetalinger for arbejde i visse projekter<sup>21</sup>, manglende betaling af renter for forsinket betaling til et firma<sup>22</sup>, tvister over støtteberettigede omkostninger og/eller beløb til tilbagebetaling eller betaling efter revisioner<sup>23</sup>, tvister om ufyldstgørende begrundelse på anmodning om afskedigelse af personer, der arbejder for underleverandører til institutionerne, og tilsidesættelse af retten til at blive hørt<sup>24</sup>.

I modsætning til tidligere år afsluttede Ombudsmanden ingen sager i forbindelse med forsinket betaling. Det virker, som om Kommissionen enten er ved at forbedre sit betalingssystem eller gør en indsats for at afvikle relevante problemer, før underleverandørerne klager til Ombudsmanden. Det skal bemærkes, at Ombudsmanden i 2009 indledte en opfølgning på hans tidligere undersøgelse på eget initiativ (OI/5/2007/GG) om Kommissionens forsinkede betaling. Denne undersøgelse (OI/1/2009/GG) skulle afdække, om der reelt er sket fremskridt.

Et andet tilbagevendende problem, som Ombudsmanden beskæftiger sig med, vedrører specifikke kontrakter, som Kommissionen bruger til udførelse af EU-finansierede aktioner og programmer. Som regel etablerer Kommissionen 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 relation til leverandørens eksperter eller ansatte. Disse særlige kontraktforhold kan give anledning til tvister mellem Kommissionens leverandører og deres personale eller eksperter, hvor Ombudsmanden finder, at Kommissionen har et vist ansvar. Sag 2449/2007/VIK vedrørte afskedigelsen af en projektleder, efter at Kommissionen havde givet udtryk for sin utilfredshed med det arbejde, han havde udført. Selv om Ombudsmanden kom frem til den konklusion, at der ikke forelå et tilfælde af fejl eller forsømmelser med hensyn til indholdet, navnlig Kommissionens begrundelse, konkluderede han, at Kommissionen med hensyn til proceduren ikke havde handlet i overensstemmelse med princippet om god forvaltning ved ikke at have givet klageren mulighed for at besvare

21. Sag 177/2008/RT og 670/2009/(BU)RT mod Europa-Kommissionen.

22. Sag 1264/2008/MF mod Europa-Parlamentet.

23. Sag 2119/2007/ELB, 2781/2007/(BEH)OV, og 1462/2007/DK mod Kommissionen.

24. Sag 226/2007/MHZ, 2449/2007/VIK, 2910/2008/TN, og 582/2008/MF mod Kommissionen.

kritikken. Ombudsmandens bidrag til den offentlige høring vedrørende revisionen af finansforordningen indeholder konkrete forslag til håndtering af denne type problem<sup>25</sup>.

Ombudsmanden vil gerne understrege, at mange af de sager, han behandlede i 2009, og som vedrørte kontraktmæssige forhold, blev afsluttet med en konklusion om, at der ikke forelå tilfælde

**Ombudsmanden vil gerne understrege, at mange af de sager, han behandlede i 2009, og som vedrørte kontraktmæssige forhold, blev afsluttet med en konklusion om, at der ikke forelå tilfælde af fejl eller forsømmelser.**

af fejl eller forsømmelser. I en sag, hvor han påpegede et muligt tilfælde af fejl eller forsømmelser, gjorde Kommissionen en reel indsats for at acceptere hans forslag til en mindelig løsning.

→→→ I sag **2119/2007/ELB** konkluderede Kommissionen, at nogle af de personaleomkostninger, som den pågældende virksomhed havde anmeldt, ikke kunne udbetales, fordi virksomheden

havde anvendt underentreprise til at udføre arbejdet, uden forudgående tilladelse. Kommissionen tilbagesøgte det fulde beløb i forbindelse med de tre projekter, dvs. næsten 500 000 EUR. Ombudsmanden understregede, at Kommissionen ikke havde svaret fyldestgørende på præcise spørgsmål, som var stillet den vedrørende anvendelsen af underentreprise. Han bemærkede ligeledes, at klageren havde udført arbejdet til Kommissionens tilfredshed. Kommissionen accepterede at se nærmere på en anmodning fra virksomheden om tilladelse til at anvende underentreprise og erklærede, at den, hvis den fandt det berettiget, og klageren fremlagde den fornødne dokumentation for sine udgifter til underentreprise, kunne frafalde kravet om tilbagesøgning. ←←←

Følgende undersøgelser afslørede ikke tilfælde af fejl eller forsømmelser<sup>26</sup>: I sag **2492/2008/VL** hævdede klageren, at Kommissionens ansættelsesregler vedrørende erklæringen om eksklusivitet og tilgængelighed (statement of exclusivity and availability (SEA)), som den krævede af eksterne eksperter, var en overtrædelse af eksperternes grundlæggende rettigheder til beskæftigelse. Ombudsmanden bemærkede, at SEA reelt begrænsede nøgleeksperteres muligheder for at ansøge om andre stillinger. I betragtning af, at disse eksperter spiller en nøglerolle i tildelingen og gennemførelsen af en kontrakt, var det af Kommissionen forfulgte mål imidlertid legitimt. Desuden bemærkede Ombudsmanden, at efter de foretagne ændringer i SEA har nøgleeksperter mulighed for at fortsætte deres forpligtelser på deltid. De kan derfor arbejde på yderligere projekter samtidigt, forudsat at disse yderligere forpligtelser er forenelige med deres forpligtelser under det eksisterende projekt. I sag **183/2008/MF** konstaterede Ombudsmanden ingen tilfælde af fejl eller forsømmelser i Kommissionens handle måde i forhold til en klage over overtrædelse af en virksomheds ophavsret. I sag **1906/2007/VIK** gjorde en amerikansk statsborger gældende, at den af Kommissionen etablerede proces for evaluering af projekter, der modtager økonomisk støtte fra et EU-program for fremme af menneskerettigheder og demokrati i verden, led under en række problemer og mangler. Efter en grundig undersøgelse kom Ombudsmanden til den konklusion, at der ikke forelå noget tilfælde af fejl eller forsømmelser, og at der ikke var noget belæg for yderligere undersøgelser. Navnlig bemærkede han, at OLAF i mellemtiden havde undersøgt klagerens påstande om svig og forkert behandling.

## ■ Forvaltning og personalevedtægt

Hvert år modtager Ombudsmanden en række klager vedrørende institutionernes forvaltningsaktiviteter (52 undersøgelser eller 16 % af det samlede antal undersøgelser, der blev afsluttet i 2009). Disse aktiviteter vedrører anvendelsen af vedtægten for tjenestemænd og andre relevante tekster. Disse sager er vidt forskellige og berører så godt som alle institutioner, organer, kontorer og agenturer.

25. Dette bidrag kan læses på Ombudsmandens websted.

26. Det samme gælder for sag 771/2007/(TN)DK, 834/2007/TN, 870/2007/TN, 1895/2007/ELB, og 01/1/2008/(VIK)JMA, alle mod Kommissionen.

Ombudsmanden glæder sig over, at et betragteligt antal personalesager, der er blevet behandlet i 2009, blev afsluttet med et positivt resultat på grund af forvaltningens proaktive tilgang<sup>27</sup>.

**Ombudsmanden glæder sig over, at et betragteligt antal personalesager, der er blevet behandlet i 2009, blev afsluttet med et positivt resultat på grund af forvaltningens proaktive tilgang.**

→→→ Ombudsmanden afsluttede med succes en sag vedrørende en tidligere midlertidigt ansat, der klagede til ham over urimelige tilbagesøgninger af beløb, der fejlagtigt er betalt af institutionen. Ombudsmandens tilgang i sådanne forhold er baseret på Den Europæiske Unions Domstols retspraksis<sup>28</sup> og ud fra en fairness- og rimelighedsbetragtning. Det forhold, at beløb udbetales

fejlagtigt til tjenestemænd eller til tredjepersoner, som ikke er særlig bekendt med EU's regler og forordninger, spiller indlysende en rolle i denne forbindelse. I sag **1908/2007/JF** mod Kommissionen accepterede institutionen et forslag til mindelig løsning om at indstille inddrivelsesproceduren, idet den medgav, at det ville sætte klageren i en meget vanskelig økonomisk situation. Ombudsmanden roste Kommissionen for at have indstillet inddrivelsesproceduren og for at have vist sig forstående i vanskelige personlige situationer. ←←←

Kommissionen udviste samme imødekommenhed i to andre sager. I sag **2991/2008/(WP)GG** var klageren en tidligere midlertidigt ansat, der havde krav på udtrædelsespenge. Han ansøgte, men ti måneder senere havde han fortsat ikke fået betaling. Kommissionen medgav, at forsinkelsen var dens ansvar og indvilligede i at betale morarenter på 6 400 EUR. I sag **2248/2009/MF** bemærkede klageren, at det børnetilskud, som hun havde fået udbetalt, var for lavt. Da hun kontaktede Kommissionen, modtog hun ingen forklaringer. Ombudsmanden besluttede at anvende den hurtige procedure og kontaktede lønkontoret. Kommissionen reagerede positivt og betalte 2 400 EUR, svarende til de forfaldne tilskud. Den besvarede også detaljeret klagerens anmodninger om oplysninger.

Andre institutioner har ligeledes reageret meget positivt på Ombudsmandens forslag og henstillinger på dette område. Europa-Parlamentet indvilligede i at berigtige beregningerne af barselsorloven for en af dets midlertidigt ansatte, efter at Ombudsmanden indledte sin undersøgelse (sag **2123/2008/ELB**). Det Europæiske Luftfartssikkerhedsagentur (EASA) indvilligede i at korrigere indplaceringen af en af dets midlertidigt ansatte<sup>29</sup>, efter Ombudsmandens forslag til henstilling (sag **3567/2006/JF**).

I flere andre sager afsluttede Ombudsmanden sine undersøgelser med at konkludere, at der ikke forelå tilfælde af fejl eller forsømmelser. I en sag mod Det europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg (EØSU) vedrørende en påstået uberettiget beslutning om ikke at indlede en disciplinærsag mod en af udvalgets tidligere tjenestemænd (sag **1016/2008/JMA**) fandt Ombudsmanden, at der ikke var nogen begrundelser for at gå videre med yderligere undersøgelser, men han fremsatte en kritisk bemærkning vedrørende udvalgets manglende reaktion på klagerens brevveksling. I sag **572/2008/OV** bekræftede Ombudsmanden Parlamentets holdning vedrørende tilbagetrækningen af et sekretariatstillæg i henhold til den nye personalevedtægt. I sag **2791/2007/(BEH)KM** bekræftede Ombudsmanden Kommissionens fortolkning af artikel 45, stk. 2, i personalevedtægten og af de fælles regler vedrørende sprogundervisning. I sag **1179/2008/JF** vedrørende en urimelig afskedigelsesdato over for klageren fastholdt Ombudsmanden sit argument om, at én måneds opsigelse ikke havde givet ham tilstrækkelig tid til at opsiges lejemålet på hans lejlighed, så han kunne få refunderet de allerede indbetalte forskud. Ombudsmanden fremsatte en yderligere bemærkning med hensyn til dette procedurespørgsmål. Han gav imidlertid ikke medhold i erstatningskravet, idet klageren havde boet i lejligheden indtil udgangen af lejeperioden og reelt ikke havde lidt nogen tab. Ombudsmanden bekræftede ligeledes Kommissionens tilgang i sag **699/2007/(WP)BEH** vedrørende indsigt i en tidligere tjenestemands lægejournal; i sag **2518/2008/(NM)GG** vedrørende forskelsbehandling på grund af alder og manglende korrekt håndtering af en jobansøgning; samt i sag **2793/2007/WP** vedrørende afslaget på ydelse af sygesikring til en pensioneret kontraktansat.

27. Sag 495/2009/ELB vedrørende overflytning af pensionsrettigheder fra EU's pensionsordning til nationale ordninger udgør et godt eksempel.

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

29. Med hensyn til indplacering af tjenestemænd henvises også til sag 3199/2007/(WP)(VL)BEH.

Ombudsmanden vil ligeledes gerne fremhæve to klager indgivet af personer med handicap. I sag **2631/2007/JMA** hævdede en tjenestemand i Kommissionen, der er rullestolsbruger, at Kommissionen havde undladt at sørge for ordentlig adgang til den bygning, der var omtalt i klagen. Kommissionen forklarede, at den havde indledt en udbudsprocedure, og at der efter planen ville blive underskrevet en rammeaftale i første kvartal af 2009, og at arbejdet i bygningen ville blive afsluttet senest i september 2009. Den undskyldte for de ulemper, dette måtte have forvoldt klageren. Ombudsmanden anmodede Kommissionen om at indberette til ham den 31. oktober 2009 om det pågældende arbejde og yderligere at blive underrettet om de fremskridt, der var sket med hensyn til at bringe flere af Kommissionens bygninger i overensstemmelse med projektet med at garantere ordentlig adgang for handicappede. Sag **2350/2007/RT** mod Europa-Parlamentet vedrørte den påståede undladelse af at give klageren den uddannelse, hun havde ansøgt om og at sikre, at hun blev behandlet korrekt under sit praktikantophold. Parlamentet erkendte, at der kunne være forekommet visse fejl, men lagde vægt på, at dets tjenestegrene havde bestræbt sig på at tilbyde klageren de samme uddannelsesmuligheder som under standardpraktikantprogrammet. I sit svar afviste Parlamentet igen klagerens påstande, men udtrykte sin undskyldning over for hende og gjorde rede for de foranstaltninger, det har truffet for at rette op de fejl, som Ombudsmanden havde peget på. Klageren accepterede ikke Parlamentets undskyldning. Ikke desto mindre fandt Ombudsmanden ikke, at der var belæg for yderligere undersøgelser i den foreliggende sag i betragtning af Parlamentets positive tilsagn om at rette op på forholdet i fremtiden og af, at det havde undskyldt over for klageren. Han fremsatte en yderligere bemærkning og mindede om, at Parlamentet og de øvrige EU-institutioner skal være opmærksomme på behovet for at respektere handicappedes værdighed.

**OI/6/2007/MHZ** vedrørende forvaltningen af menneskelige ressourcer i de videnskabelige institutter i Kommissionens Fælles Forskningscentre (JRC), der havde sammenhæng med Ombudsmandens tidligere fælles undersøgelse af individuelle klager om interne udvælgelsesprocedurer med henblik på oprettelse af stillinger som midlertidigt ansatte og fastansatte tjenestemænd. Formålet med undersøgelsen var at give Kommissionen mulighed for at gøre rede for sin forvaltning af de menneskelige ressourcer i JRC, herunder de midlertidige ansattes faglige situation. Ombudsmanden konkluderede, at Kommissionens præsentation af dens politik for menneskelige ressourcer i JRC var tilfredsstillende. Med hensyn til situationen for de midlertidigt ansatte udformede Ombudsmanden et forslag til henstilling om, at Kommissionen skulle tilrettelægge interne udvælgelsesprocedurer. Kommissionen afviste, men underrettede Ombudsmanden om dens bredere initiativ om at tilrettelægge interne udvælgelsesprøver for EUR-27. Den fremhævede, at de midlertidigt ansatte også kunne deltage i disse prøver, forudsat at de opfylder udvælgelseskriterierne. Ombudsmanden konkluderede, at der ikke var belæg for yderligere tiltag og afsluttede sagen.

Ombudsmanden vil også gerne henlede opmærksomheden på nogle sager, hvor institutionernes negative og usamarbejdsvillige reaktion på hans konklusioner var specielt skuffende. Sag **344/2007/BEH** vedrørte Parlamentets undladelse af at gennemføre en personalevurderingsprocedure<sup>30</sup> korrekt, især for så vidt angår meritpoint. På trods af en kendelse afsagt af Retten for EU-personalesager, der ophævede en i alt væsentligt identisk beslutning truffet af Parlamentet i 2003, undlod Parlamentet at genoverveje sin beslutning for 2004. Ombudsmanden konkluderede, at de fejl eller forsømmelser, han afdækkede, allerede var bragt til Parlamentets kendskab i kraft af den nævnte kendelse. Han konkluderede, at en særlig beretning til Parlamentet ikke ville tjene noget nyttigt formål og afsluttede sin undersøgelse med en kritisk bemærkning.

En yderligere sag vedrørte problemer i forbindelse med en personalevurderingsprocedure for tjenestemænd, der skifter fra en institution til en anden. Klageren argumenterede i sag **2007/2008/ELB**, at Kommissionens politik med at tildele et fast antal meritpoint til tjenestemænd, der overføres fra andre institutioner, uanset deres resultater fra de institutioner, de kommer fra, begrænsede mobiliteten mellem institutionerne. Kommissionens gældende regler blev ændret, inden Ombudsmandens undersøgelse var afsluttet.

30. Ligeledes med hensyn til forhold vedrørende personalevurdering henvises til sag 3004/2007/BEH.

Kommissionens reaktion på Ombudsmandens undersøgelse var især skuffende i sag **OI/7/2006/JF**. Den vedrørte afskedigelsen af en lokalt ansat i en delegation, der klagede til Ombudsmanden over den »umenneskelige og ydmygende« afskedigelse, hun var blevet udsat for af kontoret. Hun argumenterede, at Kommission skulle undskyldte. Kommissionen nøjedes blot med at udtrykke sin beklagelse over de indtryk og de følelser, som klageren havde i forbindelse med afskedigelsen af hende, men fastholdt, at de af kontoret fulgte procedurer var korrekte. Ombudsmanden kritiserede institutionen for ikke at give klageren en oprigtig, fuldstændig og meningsfuld undskyldning, idet han fremhævede, at det især var beklageligt i lyset af, at det eneste klageren ønskede, var en undskyldning.

## ■ Udvælgelsesprøver og -procedurer

Siden oprettelsen af Det Europæiske Personaleudvælgelseskontor (EPSO) er de fleste af Ombudsmandens undersøgelser af almindelige udvælgelsesprøver og andre udvælgelsesprocedurer møntet direkte på dette fællesskabsorgan. Med tanke på EPSO's klare potentiale til at tjene som et fremtrædende og privilegeret kontaktpunkt til et betydeligt antal EU-borgere er det specielt vigtigt, at det fastholder en servicekultur over for borgerne og opererer gennemsigtigt.

Mange af de problemer, der opstår i forbindelse med udvælgelsesprøver tilrettelagt af EPSO er blevet løst gennem hurtige procedurer, som har vist EPSO's åbenhed over for at finde hurtige og

Mange af de problemer, der opstår i forbindelse med udvælgelsesprøver tilrettelagt af EPSO er blevet løst gennem hurtige procedurer, som har vist EPSO's åbenhed over for at finde hurtige og fair løsninger på problemer. Det er bevis for en servicekultur og en ægte vilje til at tilstræbe forbedringer.

fair løsninger på problemer. Det er bevis for en servicekultur og en ægte vilje til at tilstræbe forbedringer. Af de 15 fuldgældige undersøgelser, der blev indledt mod EPSO, konkluderede Ombudsmanden i seks af sagerne, at der ikke forelå tilfælde af fejl eller forsømmelser, og Ombudsmanden støttede EPSO's holdning. Ombudsmanden konstaterede tilfælde af fejl eller forsømmelser i tre af sagerne og afsluttede undersøgelsen med en kritisk bemærkning eller med indirekte kritik. I yderligere seks sager,

hvor Ombudsmanden kom til den foreløbige konklusion, at der forelå tilfælde af fejl eller forsømmelser, accepterede EPSO hans forslag til løsning af problemet. Disse tal bekræfter, at EPSO har et vist manøvrerum, når det drejer sig om at søge klager fra utilfredse kandidater løst. Der opstår uundgåeligt en vis spænding mellem på den ene side behovet for at sikre, at bedømmelsesudvalgene er fri for ethvert unødigt indgreb eller pres, og på den anden side det lige så vigtige behov for at sikre gennemsigtighed og ansvarlighed i deres aktiviteter, men disse to ting kan håndteres korrekt gennem EPSO's tilgange baseret på en servicekultur og fairness. Ombudsmanden er opmuntret af resultaterne af sit samarbejde med EPSO og har til hensigt at intensivere dette samarbejde med institutionen med henblik på at indarbejde de hidtil opnåede positive resultater yderligere. Mange af de følgende eksempler illustrerer EPSO's positive holdning.

Seks sager blev afsluttet med en konklusion om, at der ikke forelå tilfælde af fejl eller forsømmelser, bl.a. sag **1245/2007/JF** vedrørende EPSO's onlineregistreringsblanket og de svar, der gives via dets websted. Tre andre sager vedrørte beslutninger truffet af bedømmelsesudvalg, som afviste ansøgninger på grund af utilstrækkelige akademiske kvalifikationer (erhvervs erfaring eller eksamensbeviser), som kræves for at få adgang til en given udvælgelsesprøve. I sag **1569/2007/IP, 2965/2008/(VL)BEH**, og **2116/2007/IP** henviste Ombudsmanden til de vide skønsbeføjelser, som bedømmelsesudvalg har, når de vurderer ansøgeres kvalifikationer, og til omfanget af Ombudsmandens gennemgang, der er begrænset til en undersøgelse af, om udvalgets bedømmelse ikke var åbenlyst fejlbehæftet.

Sag **1943/2008/BB** vedrørte påstande om urimelighed og forskelsbehandling i prøveordninger for en kandidat, der tog prøverne i Malta. Ombudsmanden konkluderede, at EPSO i fuldt omfang havde holdt sig til ordlyden i meddelelsen om udvælgelsesprøven og havde begrundet sin politik ud fra hensynet til omkostningseffektivitet og forholdsmæssighed. Han fremsatte imidlertid en yderligere bemærkning om, at EPSO skulle gøre sin politik klar for kandidater i kommende meddelelser om udvælgelsesprøver. Sag **3035/2008/(MHZ)RT** vedrørte ligeledes en påstand om forskelsbehandling,

denne gang på grund af sprog. Klageren fremførte som argument, at kandidater, hvis modersmål er engelsk, fransk eller tysk, ville have en fordel i adgangsprøverne. Ombudsmanden var enig med EPSO i, at kandidater skal kunne demonstrere kendskab til både deres hoved- og bisprog under hele forløbet. Desuden fandt han, at begrebet »hovedsprog« svarer bedre til kravene i personalevedtægten end begrebet »modersmål«.

Som nævnt ovenfor har EPSO vist stor åbenhed i behandlingen af Ombudsmandens konklusioner om tilfælde af fejl eller forsømmelser og har gjort et ægte forsøg på at finde løsninger. Det var derfor i denne ånd i stand til at afgøre eller fuldt ud eller delvis acceptere forslag til mindelige løsninger i følgende seks sager. Sag **2893/2008/WP** og **3024/2008/DK** vedrørte afvisning af at give kandidater adgang til de skriftlige prøver i en udvælgelsesprøve for læger. Da det ikke lykkedes at løse sagen sammen med udvælgelseskomitéen, henvendte kandidaterne sig til Ombudsmanden. I begge tilfælde meddelte EPSO Ombudsmanden, at udvælgelseskomitéerne havde givet kandidaterne adgang til udvælgelsesprøven. Sag **1135/2006/(GK)(ID)MF** vedrørte en tvist om kvaliteten af rettelser foretaget af udvælgelseskomitéen og dens bedømmere i en oversættelse fra græsk til italiensk. Klageren påstod, at den originale græske tekst var af en dårlig kvalitet og indeholdt fejl. Hun gjorde endvidere gældende, at medlemmerne af udvælgelseskomitéen ikke talte græsk, og at komitéen ikke gjorde brug af en uafhængig bedømmer. Ombudsmanden anmodede EPSO om en tredje bedømmelse af klagerens besvarelse. EPSO accepterede Ombudsmandens forslag.

→→→ Sag **2346/2007/JMA** vedrørte EPSOs afslag på at underrette beståede kandidater om deres karakterer i forskellige prøver (se under »Databeskyttelse« ovenfor). Efter at have hørt bestyrelsen besluttede EPSO at ændre sin politik og tillade alle kandidater at få aktindsigt i deres karakterer. ←←←

I sag **397/2009/CK** undskyldte EPSO overfor klageren for forsinkelser i betalingen af rejseomkostninger, som klageren havde afholdt i forbindelse med en udvælgelsesprøve og forpligtede sig til at revurdere de eksisterende procedurer for sådanne godtgørelser. Ombudsmanden fremsatte en yderligere bemærkning og opfordrede EPSO til at holde ham orienteret om revisionen af sådanne procedurer. I sag **1566/2007/DK** accepterede EPSO Ombudsmandens forslag om, at det over for klageren skulle gøre rede for de tekniske problemer, han havde været udsat for under stopprøverne og skulle give ham tilladelse til at gå op til stopprøverne på ny. EPSO accepterede forslaget til mindelig løsning, men klageren besluttede efterfølgende, at han ikke længere var interesseret i at gå op til stopprøverne på ny.

Ombudsmanden udtrykte kun i tre sager kritik i forbindelse med EPSO's praksis. Den første (sag **1303/2007/(WP)(BEH)KM**) vedrørte den påståede undladelse af at indkalde til en mundtlig prøve før den forventede dato for kandidatens nedkomst. Selv om der ikke kunne findes en helt tilfredsstillende løsning, anerkendte Ombudsmanden EPSO's åbenhed i forhold til at løse det generelle problem. Den anden sag vedrørte Ombudsmandens undersøgelse på eget initiativ, der blev indledt i 2007 og afsluttet i 2009 (**OI/4/2007/(ID)MHZ**). Det drejede sig om ikke-beståede ansørgeres adgang til spørgsmålene og deres svar ved computerbaserede prøver (CBT). Efter at have modtaget et betydeligt antal enkeltklager over denne praksis og efter at have konkluderet, at der forelå et tilfælde af fejl eller forsømmelser<sup>31</sup>, iværksatte Ombudsmanden denne undersøgelse. Der blev efterfølgende indgivet mange klager om samme emne<sup>32</sup>. Ombudsmanden kunne ikke tilslutte sig EPSO's argumenter om de administrative og finansielle vanskeligheder, dette med sandsynlighed ville medføre, hvis det gav kandidaterne adgang til sådanne oplysninger. Han anførte, at princippet om gennemsigtighed, samt de fremskridt, som institutionerne havde gjort i denne henseende, ikke kunne tilsidesættes af sådanne vanskeligheder. EPSO gjorde ligeledes reglerne gældende om aktindsigt i dokumenter og relevant retspraksis vedrørende fortroligheden af udvælgelseskomitéernes arbejde, samt princippet om lige behandling af kandidater. Med henvisning til en række verserende sager ved domstolene, der anfægter EPSO's afvisning, var det Ombudsmandens opfattelse, at det ikke var berettiget at fortsætte den foreliggende undersøgelse. I afventning af de respektive afgørelser fra Den Europæiske Unions Domstol i relation til offentliggørelsen af de CBT-baserede spørgsmål

31. Sag 370/2007/MHZ.

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

gentog Ombudsmanden de kritiske bemærkninger, han havde fremsat i sine tidligere undersøgelser af individuelle klager. Ombudsmanden fremsatte ligeledes en kritisk bemærkning i sag **99/2008/VIK** vedrørende det forkerte indhold af et mundtligt spørgsmål til vurdering af kandidatens ræsonneringsevne. Han argumenterede, at ordlyden af det svar, som EPSO anså for korrekt, ikke var hævet over enhver tvivl, og at dette udgjorde et tilfælde af fejl eller forsømmelser.

Selv om de fleste klager vedrørende ansættelse er rettet mod EPSO, modtager Ombudsmanden lejlighedsvist klager over andre institutioner, navnlig nyoprettede agenturer, som fortsat er inde i en konsolideringsfase, for så vidt angår deres ansættelsesprocedurer. Ombudsmanden vil gerne understrege agenturerens generelt positive indstilling til hans undersøgelser og henstillinger.

→→→ Det kom igen til udtryk i sag **2003/2008/TS** mod Forvaltningsorganet for Det Europæiske Forskningsråd (ERCEA), som vedrørte den påståede undladelse af at reagere korrekt på gentagne henvendelser vedrørende stillingsansøgninger. Efter Ombudsmandens undersøgelse besluttede ERCEA at tage hensyn til ansøgninger fra kandidater, der havde samme profil som klageren. ERCEA indkaldte ligeledes klageren til en udvælgelsesamtale. Desuden erkendte organet, at det i sin oprindelige beslutning om at udelukke kandidaten havde undladt at give ham klare og forståelige oplysninger om eventuelle klagemuligheder. Det forsikrede Ombudsmanden om, at ansøgere fremover ville modtage tilstrækkelige oplysninger. ←←←

→→→ Forvaltningsorganet for Konkurrenceevne og Innovation (EACI) undskyldte og kom med yderligere forklaringer til en kandidat, der ikke fik tilbudt en stilling. Det nævnte ligeledes sin plan om at identificere yderligere foranstaltninger i dets tjenestegrene, der kan skabe større opmærksomhed hos organets tjenestemænd om gældende administrative standarder (sag **1562/2008/BB**). ←←←

Der blev gennemført to undersøgelser af klager mod Rådet for Den Europæiske Union (sag **296/2008/RT** og **945/2008/(DK)RT**) om påstået uberettiget afvisning af ansøgninger til almindelige udvælgelsesprøver og urimelig forsinkelse med besvarelse af en anmodning om fornyet gennemgang. Problemet i begge klager var værdien, og dens ækvivalens, af et bestemt fransk eksamensbevis. Ombudsmanden var af den opfattelse, at udvælgelseskomitéen, der havde kontakttet Frankrigs permanente repræsentation ved EU og havde bekræftet det pågældende eksamensbevis' niveau, ikke overskred grænsen for dens skønsbeføjelse, da den vurderede, om klageren opfyldte adgangskravene. Han fandt heller ikke, at yderligere undersøgelser af de påståede forsinkelser i svarene til klageren var begrundede.

Ombudsmanden afsluttede tre undersøgelser af klager mod Europa-Parlamentet. I sag **502/2008/VIK** påstod klageren, at institutionens interne regler i en ansættelsesprocedure var blevet tilsidesat. Ombudsmanden fandt, at Parlamentet havde handlet korrekt. Sag **3348/2008/GG** vedrørte den påståede undladelse af at give formelle og rettidige oplysninger om en ansættelsesbeslutning. Ombudsmanden fandt igen ikke, at der forelå et tilfælde af fejl eller forsømmelser. Endelig vedrørte sag **2909/2007/JMA** Parlamentets afslag på at acceptere ansøgninger, der er downloaded online eller indsendt som fotokopier af ansøgningsskemaet, der blev offentliggjort i Den Europæiske Unions Tidende. Ombudsmanden accepterede ikke Parlamentets argument om, at kontrol af fotokopier eller downloadede skemaer ville betyde en stor øget arbejdsbyrde for dets tjenestegrene. Han så gerne den mere fleksible praksis, som Parlamentet har anmeldt i denne henseende, og understregede, at Parlamentet tidligere rent faktisk havde været mere fleksibelt, og pegede på den fleksibilitet, som EPSO udviser i de udvælgelsesprøver, som det tilrettelægger.

Ombudsmanden afsluttede også to personaleudvælgelsesager vedrørende Kommissionen. Sag **2851/2008/TN** vedrørte den forkerte behandling af en anmodning om godtgørelse af en kandidats rejseudgifter. Ombudsmanden afsluttede sagen med kritiske bemærkninger, idet Kommissionen havde undladt klart at gøre rede for de mange måneders forsinkede betaling af sådanne udgifter. Han fremsatte også en yderligere bemærkning og foreslog, at Kommissionen over for kandidaterne præciserer, hvilken type underliggende dokumenter der er nødvendige for godtgørelse. Sag **224/2005/ELB** blev indgivet af en kandidat, der ikke havde bestået udvælgelsesprøver tilrettelagt af Kommissionen. Retten konkluderede, i relation til to andre kandidater i den samme procedure, at de mundtlige prøver var mangelfulde. I klagen til Ombudsmanden argumenterede klageren, at Kommissionen skulle behandle hendes sag på en måde, der var i overensstemmelse med Domstolens

relevante dom. Ombudsmanden foreslog, at Kommissionen kunne give klageren en godtgørelse som erstatning for den udeblevne mulighed. Kommissionen fastholdt konsekvent, at den eneste virkning af domstolssagerne vedrørende de øvrige to kandidater var at annullere de individuelle beslutninger, der vedrørte dem. Efter yderligere kontakter fra Ombudsmanden forklarede Kommissionen, at klageren allerede havde modtaget godtgørelse som erstatning for den udeblevne mulighed for ansættelse ved Kommissionen inden for rammerne af en anden udvælgelsesprocedure. Som sådan kunne den ikke godtgøre hende to gange for det samme tab. Ombudsmanden erklærede sig enig, men fremhævede, at Kommissionen burde have undskyldt over for klageren for de fejl, der var begået, og burde have forklaret hende detaljeret, hvorfor den, i hendes specifikke tilfælde, ikke mente, at en yderligere godtgørelse kunne begrundes. Han afsluttede sagen med en kritisk bemærkning.

## ■ 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. De afsluttede sager vil blive

**Denne sidste overskrift omfatter en restgruppe af klager mod institutionerne i forbindelse med deres politiske beslutningsaktiviteter eller deres generelle funktion.**

præsenteret i fire kategorier. De første tre drejer sig om Kommissionens aktiviteter vedrørende (i) dens rolle som initiativtager til lovgivning, (ii) området for konkurrenceret, og (iii) dens administrative aktiviteter. Den fjerde kategori beskriver sager vedrørende andre institutioner, organer, kontorer eller agenturer.

Sag **1102/2008/(SL)OV** vedrørte en påstået undladelse af at rette op på en administrativ fejl i en forordning. Klageren var en belgisk virksomhed, der eksporterer en vis kategori af affald. Den protesterede over en fejl i forordning (EF) 1013/2006, som fejlagtigt forhindrede eksport af visse kategorier af affald til Malaysia. Kommissionen erkendte fejlen, men brugte lang tid på at korrigere den. Den undskyldte for fejlen og lovede at lede efter hurtigere måder at korrigere sådanne administrative fejl på i fremtiden. Sag **3594/2006/PB** vedrørte påståede fejl eller forsømmelser i forbindelse med Kommissionens svar på brevveksling om påståede tekniske mangler i ventiler, som en ventilproducent i et tredjeland havde markedsført på EU-EØS-markedet. Ombudsmanden – der af indlysende grunde ikke kan vurdere komplekse tekniske spørgsmål i sådanne sager – fandt, at Kommissionen kunne have reageret bedre i forhold til klageren, får så vidt angår de testresultater, han havde sendt til den. Han tilskyndede Kommissionen til at oplyse klageren om, hvorfor den, som det syntes at være tilfældet, mente, at testresultaterne var irrelevante. Ombudsmanden fandt, at Kommissionens efterfølgende svar i tilstrækkeligt omfang beskæftigede sig med disse spørgsmål. Sag **1289/2008/MHZ** vedrørte klassifikationen af nikkelstoffer og kontakter med industrien i den henseende. I løbet af Ombudsmandens undersøgelse rejste nogle af klagerens medlemmer sag ved engelske og europæiske domstole vedrørende Kommissionens klassifikation af nikkelstoffer og dens begrundede udtalelse. I overensstemmelse med artikel 195 i EF-traktaten (nu artikel 228 i TEUF) og artikel 2, stk. 7, i statuten, registrerede Ombudsmanden resultatet af hans undersøgelser. Med hensyn til sagens »proceduremæssige aspekter« fandt Ombudsmanden, at Kommissionen havde gjort tilfredsstillende rede for alle aspekter, med undtagelse af et forhold, der vedrørte videregivelsen af et dokument, som den havde fået betroet af klageren, uden klagerens samtykke. Ombudsmanden fandt, at Kommissionen havde handlet urimeligt og fremsatte en kritisk bemærkning. Sag **406/2008/(WP) VIK** vedrørte påstanden om Kommissionens undladelse af at høre civilsamfundet og at overholde tidsfristen for offentliggørelsen af dens femte beretning om europæisk medborgerskab. Ombudsmanden bemærkede, at Kommissionen ikke var juridisk forpligtet til at høre civilsamfundet, før den offentliggjorde sin beretning om europæisk medborgerskab. Men han fremhævede, at det helt klart ville være god forvaltningsskik at høre interesserede parter inden offentliggørelsen af disse beretninger. I løbet af Ombudsmandens undersøgelse forpligtede Kommissionen sig til at gennemføre sådanne høringer i fremtiden. Sag **97/2008/(BEH)JF** vedrørte påstande om, at et komitologitudvalgs arbejde ikke var blevet udført korrekt af Kommissionen. Ombudsmanden konkluderede, at de foreliggende beviser var tilstrækkelige til at bekræfte, at møderne i det pågældende udvalg var

blevet afholdt i henhold til gældende proceduremæssige bestemmelser og generelle principper om god forvaltning. Han fremhævede dog, at såfremt klageren ønskede at foreslå ændringer til komitologisystemet, kunne hun overveje at rette henvendelse til Europa-Parlamentet med et andragende om spørgsmålet. Sag **1520/2008/RT** vedrørte Kommissionens påståede undladelse af at overholde forordningen om registrering, vurdering og godkendelse af samt begrænsninger for kemikalier (REACH-forordningen) og påstået misbrug af EU-midler. Klageren kontaktede Kommissionen på vegne af 140 andre europæiske dyreværnsforeninger. Han bad den forbyde dyreforsøg og i overensstemmelse med bestemmelserne i REACH-forordningen at indføre alternative forsøgsmetoder. Ifølge Kommissionen var de nye af klageren foreslåede metoder endnu ikke udviklet så meget, at de kunne bruges til de forskriftsmæssige formål i medfør af REACH-forordningen. Efter en grundig analyse af dokumentationen fra begge parter kom Ombudsmanden til den konklusion, at klageren havde undladt at føre dokumentation for, at Kommissionens konklusioner vedrørende disse nye metoder ikke var baseret på fremragende og uafhængig videnskabelig rådgivning, eller var ubrugelige på grund af en indlysende fejl i vurderingen. Han konkluderede i overensstemmelse hermed, at der ikke forelå tilfælde af fejl eller forsømmelser.

Ombudsmanden beskæftigede sig med adskillige sager vedrørende Kommissionens aktiviteter på det konkurrenceretlige område. Sag **2015/2008/GG** vedrørte en påstand om urigtig afgørelse om ikke at indlede en konkurrencesag over konkurrencebegrænsende praksis hos hollandske producer af mursten. Ombudsmanden konkluderede, at Kommissionen havde handlet inden for dens skønsmæssige beføjelser, da den besluttede ikke at fortsætte sin undersøgelse. Han undersøgte klagerens påstande og fandt ikke tilstrækkeligt bevis til støtte for disse. Han fandt heller ingen åbenlys fejl ved vurderingen. Også sag **1142/2008/(BEH)KM** vedrørte en påstand om urigtig afgørelse om ikke at indlede en konkurrencesag mod to virksomheder. I sin udtalelse hævdede Kommissionen i alt væsentligt, at (i) den handlede på den måde, som det pågældende offentlige forsyningsselskab havde fulgt, ikke påvirkede den tværnationale handel, og (ii) at det med hensyn til den anden virksomheds handlede stod Kommissionen frit at prioritere andre fremgangsmåder til at styrke konkurrencen på det tyske energimarked end dem, klageren havde foreslået. Ombudsmanden fandt, at Kommissionens holdning til det offentlige forsyningsselskabs handlede var korrekt. Han var desuden enig i Kommissionens argument om, at den stod frit stillet med hensyn til, om den ville indlede en sag på grundlag af en konkurrenceklage. Ombudsmanden konkluderede, at Kommissionen havde handlet inden for rammerne af sin diskretion, da den traf afgørelsen om ikke at indlede en undersøgelse af den anden virksomheds handlede.

Sag **2967/2008/FOR** drejede sig om en påstand om uretmæssig videregivelse af meget følsomme oplysninger i forbindelse med en undersøgelse af ulovlig statsstøtte, der angiveligt var ydet til en virksomhed i henhold til en aftale om lufthavnsafgifter mellem denne virksomhed og den statskontrollerede operatør af en lufthavn. Ombudsmanden fandt, at Kommissionen i Den Europæiske Unions Tidende havde offentliggjort nøjagtige oplysninger om visse rabatter, som lufthavnen havde ydet til virksomheden, selv om de over for de nationale myndigheder havde afgivet et klart skriftligt tilsagn om ikke at gøre dette. Han fandt, at videregivelsen af oplysningerne var en fejl, og at denne fejl udgjorde et tilfælde af fejl eller forsømmelser. I betragtning af, at Kommissionen inden indledningen af Ombudsmandens undersøgelse havde erkendt, at den havde begået en fejl ved at videregive oplysningerne, og undskyldt denne fejl, fandt Ombudsmanden det ikke nødvendigt at fremsætte en kritisk bemærkning. Han udtrykte sin tilfredshed med de nye foranstaltninger, som Kommissionen har truffet med henblik på at sikre, at disse typer af fejl ikke opstår igen. I sag **1342/2007/FOR** (se ligeledes afsnit 3.3) blev Kommissionen igen beskyldt for ulovlig udlevering af særdeles følsomme oplysninger i forbindelse med en fusion. Ombudsmanden fandt, at der rent faktisk var tale om en grov tilsidesættelse af tavshedspligten. Han bemærkede dog, at det ikke kunne antages, at det var Kommissionen, der havde lækket oplysningerne, da de to selskaber og det nationale transportministerium på det pågældende tidspunkt også var i besiddelse af kopier af det relevante dokument. Ombudsmanden konkluderede endvidere, at Kommissionen inden for rammerne af sine beføjelser faktisk undersøgte klagerens påstand om, at det var det andet selskab, der havde lækket oplysningerne til pressen. Han fandt således ingen fejl eller forsømmelser, hvad

angår dette aspekt af påstanden. Ombudsmanden bemærkede dog, at fortrolighedserklæringen, som Kommissionen anvendte, var mangelfuld og han fremsatte en kritisk bemærkning herom. Han roste Kommissionen for efterfølgende at ændre sin fortrolighedserklæring med henblik på at afhjælpe denne fejl. Sag **1935/2008/FOR** vedrørte påståede proceduremæssige fejl i en konkurrencesag (se også afsnit 3.3). Ifølge klageren havde Kommissionen ikke udarbejdet et referat af et møde, selvom mødet havde direkte relation til Kommissionens antitrustundersøgelse. Ombudsmanden fandt, at mødet rent faktisk drejede sig om genstanden for Kommissionens undersøgelse, og at Kommissionen ikke havde udarbejdet et behørigt referat af mødet. Ombudsmanden konkluderede, at dette udgjorde et tilfælde af fejl eller forsømmelser. Han kunne dog ikke drage nogen konklusioner med hensyn til klagerens anden påstand om, at Kommissionen havde tilskyndet til en aftale om udveksling af oplysninger, som ifølge klageren gav uretmæssig adgang til oplysninger indeholdt i Kommissionens sagsregister. Ombudsmanden fandt imidlertid, at Kommissionen havde undladt at nedskrive indholdet af en telefonsamtale, hvor aftalen om udveksling af oplysninger blev diskuteret. Han henstillede imidlertid til, at der fremover på behørig vis blev taget referat af møder og telefonsamtaler med tredjeparter, når disse vedrørte vigtige proceduremæssige aspekter.

I sag **1341/2008/MHZ** om tjenestemænds modtagelse af gaver og tjenester, erkendte Kommissionen, at det ville have været bedre ikke at tillade to højtstående tjenestemænd, som arbejdede med antidumpingsager, at modtage VIP-billetter til en rugbykamp fra en producent af sportstøj. En NGO mente, at dette kunne medføre en interessekonflikt.

Andre sager, der vedrørte Kommissionen, drejede sig om sortlistning af en NGO<sup>33</sup>, levering af vegetarmad til kantinen på en Europa-skole<sup>34</sup>, samt den påståede urigtige lukning af en europæisk database<sup>35</sup>. Brugen af forskellige alfabeter i publikationer fra EU's publikationskontor<sup>36</sup> blev ligeledes undersøgt af Ombudsmanden i 2009.

Ombudsmanden beskæftigede sig også med sag **107/2009/(JD)OV** mod Rådet vedrørende påstået undladelse af at informere borgere om de nye visumkrav ved indrejse til Schweiz. Da klagerens første påstand reelt satte spørgsmålstejn ved, om den i Rådets afgørelse valgte dato var rimelig, erklærede Ombudsmanden sig enig med Rådet i, at påstanden vedrørte selve indholdet af afgørelsen og derfor lå uden for hans mandat. Med hensyn til den påståede undladelse af at informere borgerne korrekt var det Ombudsmandens opfattelse, at han kun behøvede at undersøge, om Rådet selv havde en pligt til at give oplysninger, såfremt oplysningerne fra de schweiziske og britiske myndigheder var utilstrækkelige. Det forekom, at de schweiziske myndigheder havde givet tilstrækkelige oplysninger til de pågældende luftfartsselskaber. Ombudsmanden fandt derfor ikke, at der forelå et tilfælde af fejl eller forsømmelser.

Sag **244/2006/JMA** mod Den Europæiske Investeringsbanks (EIB) vedrørte bankens revision af vurderingen af virkningen på miljøet (VVM) af højhastighedstogprojektet, der skal forbinde Madrid til den franske grænse ved Barcelona. EIB konkluderede efter en grundig gennemgang af VVM-dokumentet, at vurderingen var blevet gennemført korrekt. Det forhold, at de ansvarlige nationale myndigheder havde overvejet alternative ruter, indgik i denne vurdering. Ved en kontrol af sagsakten fandt Ombudsmanden ikke dokumenter, der dokumenterede denne gennemgang. Han udarbejdede et forslag til henstilling. EIB bemærkede, at den havde instrueret sine tjenestegrene i at udarbejde en note til den sagsakt, hvoraf det fremgår, hvor langt man er nået med projektet. Ombudsmanden konkluderede, at noten til sagsakten specifikt nævnte en »analyse af alternativer«. Efter hans mening var dette en udtrykkelig bekræftelse af, at EIB havde kontrolleret, at VVM'en havde taget alternative muligheder i betragtning. Det fremgik dog ikke udtrykkeligt, at EIB havde kontrolleret, at der i VVM'en var angivet begrundelser for de nationale myndigheders afgørelse. Da EIB, inden den foretager udbetalinger, stadig har den mulighed udtrykkeligt at bekræfte, at VVM'en indeholdt begrundelser for de nationale myndigheders afgørelse vedrørende den valgte rute, fremsatte Ombudsmanden en yderligere bemærkning og foreslog, at EIB burde overveje at foretage sine

33. Sag OI/3/2007/GG.

34. Sag 2530/2008/TS.

35. Sag 814/2008/IP, 277/2008/(IG)IP og 472/2008/IP.

36. Sag 2060/2008/VIK.

VVM'er på en mere systematisk måde ved at anvende en omfattende tjekliste med de betingelser, VVM skal opfylde.

Sag **310/2009/ELB** vedrørte Europa-Parlamentets påståede uretmæssige afvisning af at tillade en forening at bruge Parlamentets lokaler på grundlag af regler, i henhold til hvilke der ikke kan afholdes seminarer i dets lokaler, hvis der opkræves gebyr for registrering. Ombudsmanden fremhævede, at adgang til Parlamentets lokaler falder inden for institutionens beføjelser vedrørende den interne organisation og fandt, at der ikke forelå noget tilfælde af fejl eller forsømmelser i denne henseende. Han fremsatte dog en kritisk bemærkning i relation til institutionens undladelse af at give klageren oplysninger om mulighederne for at påklage dens afgørelse.

Ombudsmanden forholdt sig også til to sager vedrørende OLAF. Sag **2930/2008/JMA**, der vedrørte en påstand om undladelse af at behandle en undersøgelse korrekt, blev afsluttet, idet Ombudsmanden under sin undersøgelse erfarede, at den spanske domstol for regionale økonomiske og administrative anliggender havde afsagt en dom i en sag anlagt af klageren mod de spanske toldmyndigheders afgørelse. Ombudsmanden konkluderede, at klagerens påstande i hans sag ved den spanske domstol var identiske med påstandene i hans klage. I lyset af den spanske domstols dom og på grundlag af artikel 195 i EF-traktaten (nu artikel 228 i TEUF) og artikel 2, stk. 7, i vedtægten, besluttede Ombudsmanden at afslutte sagen. Sag **1748/2006/JMA** vedrørte en klager, der havde arbejdet for en række virksomheder på forskellige EU-finansierede projekter, og som blev klar over, at en af hans tidligere arbejdsgivere havde modtaget et brev fra OLAF, hvori det blev anført, at han havde været ansvarlig for alvorlige uregelmæssigheder, og hvori man i den forbindelse udbad sig oplysninger om ham. Klageren havde skrevet til OLAF ved flere lejligheder. Da svaret fra OLAF efter hans opfattelse ikke var tilfredsstillende, klagede han til Ombudsmanden. Ombudsmanden bemærkede, at for at kunne gennemføre sine undersøgelser effektivt kan OLAF anmode om oplysninger fra tredjeparter. Han fandt dog, at OLAF ikke havde overholdt principperne om fairness og forholdsmæssighed, og princippet om uskyldsformodning. Han fremsatte derfor en kritisk bemærkning over for OLAF. Ombudsmanden fremsatte også yderligere kritiske bemærkninger og en yderligere bemærkning i relation til flere aspekter af OLAF's undersøgelse og handlemåde.

## 3.6 Oversendte sager og rådgivning

I næsten 80 % af de behandlede sager i 2009 var Den Europæiske Ombudsmand i stand til at hjælpe klagerne ved enten at indlede en undersøgelse, oversende sagen til en kompetent institution eller rådgive om, hvor de skulle henvende sig. Klager, der ligger uden for Ombudsmandens mandat, drejer sig ofte om påstande om medlemsstaternes overtrædelse af EU-lovgivningen. Mange af disse sager kan bedst håndteres af en national eller regional ombudsmand i Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd.

**Klager, der ligger uden for Ombudsmandens mandat, drejer sig ofte om påstande om medlemsstaternes overtrædelse af EU-lovgivningen. Mange af disse sager kan bedst håndteres af en national eller regional ombudsmand i Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd.**

Klager, der ligger uden for Ombudsmandens mandat, drejer sig ofte om påstande om medlemsstaternes overtrædelse af EU-lovgivningen. Mange af disse sager kan bedst håndteres af en national eller regional ombudsmand i Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd. Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender er også fuldgældigt medlem af netværket. Et af formålene med netværket er at give mulighed for hurtig oversendelse af klager til den kompetente

nationale eller regionale ombudsmand eller tilsvarende organ (se afsnit 4.2 nedenfor).

Af alle de sager, som Den Europæiske Ombudsmand behandlede i 2009, fandtes 55 % (1 704 klager) at ligge inden for mandatet for et medlem af Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd (727 af disse sager lå inden for Den Europæiske Ombudsmands mandat). Som det kan ses af figur 3.12, blev klagen i 977 sager oversendt<sup>37</sup> til et medlem af netværket, eller klageren blev rådet til at henvende sig til et medlem af netværket (792 sager blev oversendt til en national eller regional ombudsmand, mens 185 sager blev oversendt til Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender).

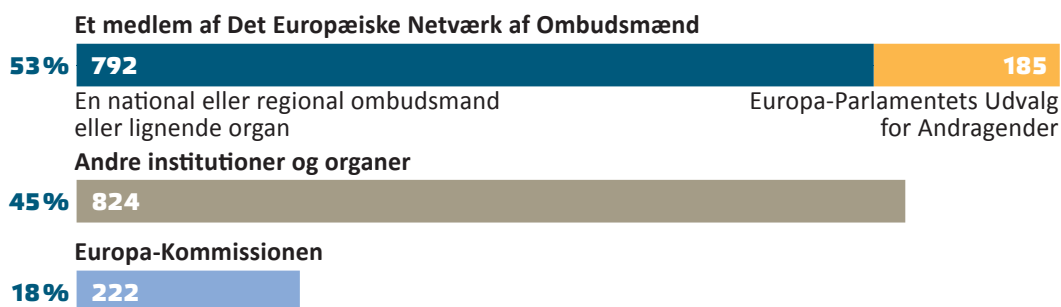
I nogle sager finder Ombudsmanden det relevant at overføre klagen til Kommissionen eller til SOLVIT, der er et netværk oprettet af Kommissionen, som skal yde assistance til mennesker,

37. En klage oversendes kun med klagerens forudgående samtykke og kun, hvis der synes at være hold i klagen.

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 2009 blev yderligere 222 klager henvist til Europa-Kommissionen<sup>38</sup>, mens 824 sager blev oversendt til andre institutioner eller organer, f.eks. SOLVIT eller specialiserede ombudsmænd eller klagebehandlende organer i medlemsstaterne.

I 67% af alle de sager, der blev undersøgt i 2009, blev der ydet rådgivning, eller sagen blev oversendt. Den resterende del af dette kapitel indeholder eksempler på sådanne sager.

### 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 215 klager, der var registreret i slutningen af 2008, og som blev behandlet i 2009, men ikke 94 klager, der blev registreret i slutningen af 2009, og som stadig var 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%.

#### Medlemmerne af Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd og deres rolle

En rumænsk statsborger, der købte en varevogn i Østrig for at bruge den i Rumænien, hævdede, at det nationale basisgebyr, som de rumænske myndigheder opkrævede, var uforholdsmæssigt højt. Han klagede også over, at hans ejendom blev underkastet en borgmesters korrupte og tilfældige afgørelse. Klageren fremførte endvidere, at EU »tolerede« korrupt adfærd fra den rumænske regerings side.

Med hensyn til påstandene om den rumænske regerings og offentlige myndigheds praksis rådede Ombudsmanden klageren til at overveje at rette henvendelse til den rumænske ombudsmand. For så vidt angår påstanden om EU's manglende reaktion, rådede Ombudsmanden klageren til at henvende sig til Europa-Kommissionen, såfremt han ønskede at klage over en mulig overtrædelse af EU-retten. Han blev yderligere rådet til at indhente oplysninger på Kommissionens websted vedrørende bilbeskatning i Rumænien.

2326/2009/CH ■

Klagerens ægtefælle har alvorlige handicap. En særlig tilladelse giver ham mulighed for at parkere visse steder, hvor parkering ellers normalt er forbudt. Denne tilladelse er gyldig i flere tyske delstater. Ifølge klageren, der er tysk, anerkendes den også i Belgien og Luxembourg og er accepteret i Veere, en hollandsk kommune tæt ved Middelburg. Imidlertid blev hun og hendes ægtefælle opkrævet over 50 EUR, når de parkerede deres bil i Middelburg. Derudover synes Middelburg kommune at insistere på, at klager skal fremsendes på hollandsk, selv om klageren og hendes ægtefælle ikke behersker hollandsk.

38. 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.

Ombudsmanden kontaktede den hollandske ombudsmand, der bad om, at klagen blev fremsendt til ham på tysk.

2168/2009/FS ■

Klageren hævdede, at de tyske radio- og tv-selskabers fælles licenskontor (GEZ) kan opkræve licensafgifter og håndhæve dets krav, også med tilbagevirkende kraft, uden en retsafgørelse. Desuden finder der ikke noget offentligt tilsyn sted med GEZ's handlemåde. Klageren hævdede, at forpligtelsen til at betale radio- og tv-licens er i modstrid med informationsfriheden som grundlæggende ret. Han gjorde gældende, at GEZ enten skulle nedlægges eller underkastes effektivt offentligt tilsyn, således at borgerne har mulighed for at anfægte urimelige beslutninger. GEZ bør ligeledes anmode om en retsafgørelse til håndhævelse af dets krav. Klageren accepterede, at hans klage blev oversendt til udvalget for andragender i den tyske forbundsdag.

2851/2009/FS ■

### Klager rådet til at kontakte Europa-Kommissionen

Klageren hævdede, at en tredjepart havde ansøgt om et EU-tilskud til hendes ejendom, et stykke jord i Polen. Klageren tog sagen op med det relevante agentur, der fortalte hende, at dette var en normal procedure. Klageren var utilfreds med svaret og klagede til Den Europæiske Ombudsmand med påstand om, at EU ikke burde tolerere en sådan handlemåde. Da hendes klage vedrørte EU, rådede Ombudsmanden klageren til i første omgang at rette henvendelse til Kommissionen, og kontakte den polske ombudsmand med mere specifikke oplysninger, såfremt hun ønskede at klage over det relevante agentur.

2699/2009/CH ■

### Klage oversendt til SOLVIT

En britisk statsborger med ophold i Cypern klagede til Den Europæiske Ombudsmand, idet han hævdede, at hans hustru, der ikke er EU-statsborger, var i besiddelse af en opholdstilladelse, som tillod hende at bo sammen med ham i Cypern, men ikke at arbejde. Sagen blev oversendt til det britiske SOLVIT-center, hvis indsats førte til et positivt resultat. Klagerens hustru havde opnået opholdsret, før Cypern blev medlem af EU, og det var årsagen til, at begrænsningerne for arbejde fandt anvendelse. Klageren fik oplysninger om, hvordan der skulle ansøges om en ny opholdstilladelse, der ville gøre det muligt for hans hustru at arbejde i Cypern.

765/2009/EC ■



Forbindelser med  
institutioner,  
ombudsmænd  
og andre  
interessenter



**D**ETTE kapitel indeholder en oversigt over Den Europæiske Ombudsmands forbindelser med EU's institutioner<sup>1</sup>, hans ombudsmandskolleger og andre centrale interessenter. Formålet med disse bestræbelser er at sikre, at klager behandles effektivt, at formidle eksempler på god praksis og at øge kendskabet til Ombudsmandens rolle med hensyn til at fremme god forvaltning, gennemsigtighed og en god servicekultur.

## 4.1 Forbindelser med EU-institutioner

Det er af overordentlig stor betydning for Ombudsmanden at have et konstruktivt samarbejde med EU-institutionerne for at sikre så høje forvaltningsstandarder som muligt. Ombudsmanden

Ombudsmanden mødes regelmæssigt med medlemmer og tjenestemænd fra EU-institutionerne for at drøfte, hvordan forvaltningens kvalitet kan højnes, og for at sikre hensigtsmæssig opfølgning på sine bemærkninger, henstillinger og rapporter.

mødes regelmæssigt med medlemmer og tjenestemænd fra EU-institutionerne for at drøfte, hvordan forvaltningens kvalitet kan højnes, og for at sikre hensigtsmæssig opfølgning på sine bemærkninger, henstillinger og rapporter. Nedenfor findes en beskrivelse af hans aktiviteter på dette område.

### ■ Europa-Parlamentet

Europa-Parlamentet vælger Ombudsmanden, og han rapporterer til Parlamentet, navnlig ved at fremlægge sin årsberetning og gennem særberetninger. Ombudsmanden har et fortræffeligt samarbejde med Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender, som er ansvarligt for Parlamentets forbindelser med Ombudsmanden, og som udarbejder en betænkning om hans årsberetning. Ombudsmanden mødtes med den nye formand for Udvalget for Andragender, Erminia MAZZONI, den 2. september 2009.

Ombudsmanden forelagde sin *Årsberetning 2008* for den daværende formand for Parlamentet, Hans-Gert PÖTTERING, og for den daværende formand for Udvalget for Andragender, Marcin LIBICKI, den 23. april 2009. Udvalget for Andragender fik forelagt beretningen den 14. september. Chrysoula PALIADELI udarbejdede udvalgets betænkning om Ombudsmandens aktiviteter i 2008, efter at Ombudsmanden havde forelagt sin årsberetning for Parlamentet den 12. november. Efter forhandlingen om betænkningen vedtog Parlamentet en beslutning baseret på Chrysoula PALIADELIS betænkning. Parlamentet erklærede i sin beslutning, at det var tilfreds med Ombudsmandens arbejde, hans konstruktive samarbejde med institutionerne og hans offentlige profil. Navnlig roste Parlamentet hans nye websted og interaktive vejledning.

1. I henhold til EU-traktatens artikel 228 udvides Ombudsmandens arbejdsområde fra klager over tilfælde af fejl eller forsømmelser i forbindelse med handlinger foretaget af »Fællesskabets institutioner eller organer« til at omfatte handlinger foretaget af »Unionens institutioner, organer, kontorer og agenturer«. I dette afsnit af årsberetningen anvendtes tidligere begrebet »institutioner og organer«, nu anvender vi den kortere form »institutioner« for at henvise til EU's institutioner, organer, kontorer og agenturer.



Parlamentets årlige forhandling om Ombudsmandens aktiviteter er et af højdepunkterne i Ombudsmandens kalender. Her ses et foto af P. Nikiforos DIAMANDOUROS, hvor han besvarer spørgsmål i forbindelse med sin *Årsberetning 2008* under Parlamentets møde den 12. november i Strasbourg. Senere samme dag vedtog Parlamentet en beslutning om Ombudsmandens aktiviteter i 2008 på grundlag af en betænkning udarbejdet af et medlem af Udvalget for Andragender, Chrysoula PALIADELI.

På udvalgets anmodning deltog en medarbejder fra Ombudsmandens kontor i alle udvalgets møder i 2009. I 2009 drøftede udvalget drøftede en særberetning om aldersdiskrimination fra Ombudsmanden. Diskussionen fandt sted den 10. februar. Ombudsmanden bemærkede med glæde, at Miguel MARTÍNEZ i sin betænkning gav sin fulde tilslutning til de bekymringer, som Ombudsmanden havde gjort Parlamentet opmærksom på, og at den blev enstemmigt vedtaget på Parlamentets plenarforsamling i maj.

Den igangværende revision af forordning (EF) nr. 1049/2001 om aktindsigt i Europa-Parlamentets, Rådets og Kommissionens dokumenter<sup>2</sup> indtog også en fremtrædende plads i Ombudsmandens forbindelser med Parlamentet i 2009. Den 27. april deltog P. Nikiforos DIAMANDOUROS i et møde med Udvalget om Borgernes Rettigheder og Retlige og Indre Anliggender, hvor man drøftede Parlamentets betænkning om den igangværende revision. Før dette møde, den 20. januar, deltog han i et fælles møde med Europa-Parlamentets Udvalg om Borgernes Rettigheder og Retlige og Indre Anliggender og de nationale parlamenter. Mødets emne var »*What inspiration can EU Institutions draw from Member States' best practices in transparency and in good governance?*« (Hvordan kan eksempler på god praksis med hensyn til gennemsigtighed og god regeringsførelse tjene som inspirationskilde for EU's institutioner?). Og endelig deltog Ombudsmanden den 16. februar i en offentlig høring arrangeret af udvalget om »*Problems and Prospects concerning European Citizenship*« (Problemer og perspektiver i forbindelse med unionsborgerskabet).

### Valg af Den Europæiske Ombudsmand

Ifølge EU-traktatens artikel 228, stk. 2, udnævnes Ombudsmanden efter hvert valg til Europa-Parlamentet for denne valgperiode. De nærmere bestemmelser for valgproceduren er fastlagt i Europa-Parlamentets forretningsorden.

Europa-Parlamentet offentliggjorde den 10. september 2009 en indkaldelse af ansøgninger til stillingen som ombudsmand i Den Europæiske Unions Tidende<sup>3</sup> med angivelse af den 9. oktober 2009 som sidste frist for indgivelse af ansøgning.

Yderligere oplysninger om valget af Den Europæiske Ombudsmand kan fås på Parlamentets websted på:

<http://www.europarl.europa.eu/electionombudsman/> ■

## ■ Rådet for Den Europæiske Union

I årets løb deltog Ombudsmanden i et seminar arrangeret af det svenske EU-formandskab om gennemsigtighed og et klart juridisk sprog i EU. Her fortalte han om sine erfaringer med at behandle klager over fejl og forsømmelser, især vedrørende aktindsigt i dokumenter.

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

3. EUT C 216, 2009, s. 7.

Af særlig betydning for Ombudsmandens arbejdsforhold til Rådet i 2009 var et spørgsmål, som var affødt af Rådets anvendelse af Ombudsmandens statut og revisionen af statuten i 2008<sup>4</sup>. Den 14. oktober 2009 deltog Ombudsmanden i et møde i Rådets arbejdsgruppe om information med henblik på en meningsudveksling om dette spørgsmål. Mødet var særdeles udbytterigt og førte hurtigt til en gensidigt tilfredsstillende løsning på spørgsmålet (se kapitel 2).

## ■ Europa-Kommissionen

**Europa-Kommissionen er den institution, der står for den højeste andel af Ombudsmandens undersøgelser.**

Europa-Kommissionen er den institution, der står for den højeste andel af Ombudsmandens undersøgelser. Derfor er regelmæssige møder mellem Ombudsmanden og Kommissionens repræsentanter vigtige for at sikre tilfredsstillende svar på borgernes klager. I løbet af 2009 mødtes Ombudsmanden ved flere lejligheder med Kommissionens generalsekretær, Catherine DAY. Han mødtes for tredje gang med Kommissionens generaldirektører den 28. maj, idet første og anden gang var i henholdsvis 2005 og 2007. Den 2. februar mødtes Ombudsmandens personale med tjenestemænd fra Kommissionen for at drøfte Kommissionens registrering af klager og undersøgelser vedrørende overtrædelsesprocedurer og gennemgang af reglerne for aktindsigt. Lederen af Ombudsmandens juridiske tjeneste mødtes en gang om måneden med direktøren for interinstitutionelle forbindelser i Kommissionens generalsekretariat for at følge op på undersøgelserne vedrørende Kommissionen. Endelig afholdt Ombudsmanden to møder med Kommissionens ledende konsulent med ansvar for interinstitutionelle anliggender, Mercedes DE SOLA, for at drøfte spørgsmål af fælles interesse.

I 2009 styrkedes samarbejdet med SOLVIT, et netværk, som Kommissionen har oprettet for at hjælpe mennesker, der er stødt på forhindringer i udøvelsen af deres rettigheder i EU's indre marked. Hvert andet år afholder de nationale ombudsmænd fra EU-medlemsstaterne og kandidatlandene et seminar, som i 2009 fandt sted i april på Cypern, for første gang nogen sinde med deltagelse af en repræsentant fra SOLVIT. Efter et møde den 17. februar med tjenestemænd fra GD Indre Marked mødtes medarbejdere fra Ombudsmandens kontor med Kommissionens SOLVIT-hold den 17. juni og igen den 7. december. Begge instanser deltog sammen i en workshop i Stockholm den 9. oktober under *Enterprise Europe Network's* årskongres. Endelig gjorde Ombudsmanden en stor indsats for at øge kendskabet til SOLVIT på sine informationsbesøg i medlemsstaterne og inviterede SOLVIT til at deltage i et arrangement, han afholdt den 13. marts med titlen »*Problem solving in the EU – Where to turn?*« (Problemløsning i EU – hvem kan man henvende sig til?). (Se nedenfor).



**I 2009 forbedredes samarbejdet mellem Ombudsmanden og netværk, for borgere, organisationer og virksomheder, som sponsoreres af Europa-Kommissionen. P. Nikiforos DIAMANDOUROS ses her som hovedtaler ved den årlige generalforsamling i Europe Direct-netværket i Tallinn den 23. september.**

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

Også Ombudsmandens bestræbelser på at styrke samarbejdet med Europe Direct bidrog til at øge kendskabet til den brede vifte af tjenester, der er tilgængelige for borgere, organisationer og virksomheder, der har spørgsmål til eller problemer med deres EU-rettigheder. Der blev truffet foranstaltninger for at sikre, at Europe Direct-netværket og Europe Direct-kontaktcentret informeres om Den Europæiske Ombudsmands og det europæiske ombudsmandsnetværks arbejde. Dette er vigtigt for, at den enkelte borger kan blive vejledt om, hvilke muligheder han har som f.eks. førstegangsklager. I december mødtes Ombudsmanden med Kommissionens Generaldirektør for Kommunikation, Claus SØRENSEN, for at drøfte disse og andre initiativer.

## ■ Det Økonomiske og Sociale Udvalg

Den 13. maj talte Ombudsmanden på Det Økonomiske og Sociale Udvalgs plenarmøde i Bruxelles. Dagen forinden mødtes han med udvalgets formand, Mario SEPI, næstformanden, Irini Ivoni PARI,

**Den 13. maj talte Ombudsmanden på Det Økonomiske og Sociale Udvalgs plenarmøde i Bruxelles. Den 9. november mødtes Ombudsmanden med udvalgets personale.**

formanden for arbejdstagergruppen, George DASSIS, formanden for Gruppen Andre Interesser, Staffan NILSSON, og generalsekretæren, Martin WESTLAKE. Her fortalte P. Nikiforos DIAMANDOUROS især om sine erfaringer med borgernes forventninger til EU-institutionerne. Den 9. november mødtes Ombudsmanden med udvalgets personale. På mødet beskrev han de forskellige former for klager, han behandler, hans rolle i forhold til domstolene, hans proaktive arbejde, og hvordan han kan være en ressource for forvaltningen. Han henviste i sit indlæg til den europæiske kodeks for god forvaltningsskik, som udvalget vedtog i juli 2009. Ombudsmanden udtrykte stor tilfredshed med denne udvikling.

## ■ Den Europæiske Investeringsbank

Ombudsmanden brugte i 2009 megen tid på at øge kendskabet til sin rolle i forbindelse med tilsynet med Den Europæiske Investeringsbank (EIB). Dette var i tråd med konklusionen i et aftalememorandum<sup>5</sup> mellem Ombudsmanden og EIB fra 2008. Den 1. december var han vært for et arrangement med forskellige interessenter, hvis formål var at drøfte dette aspekt af hans arbejde. Arrangementet, som havde deltagelse af over 30 interessenter, blev afviklet inden for rammerne



**For at øge kendskabet til Ombudsmandens rolle i forbindelse med tilsynet med Den Europæiske Investeringsbank (EIB) afholdt han et møde med forskellige interessenter den 1. december i Bruxelles. Mødet blev afviklet inden for rammerne af EIB's mekanisme for offentlige høringer om klager. Over 30 interessenter (se foto) deltog i arrangementet.**

5. 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, 2008, s. 1.

af EIB's mekanisme for offentlige høringer om klager<sup>6</sup>. Bankens repræsentanter deltog i arrangementet og gjorde rede for, hvordan EIB behandler klager. Ombudsmanden var som led i den offentlige høringsproces også repræsenteret ved de møder, Banken afholdt i årets løb.

## ■ Det Europæiske Personaleudvælgelseskontor

I lyset af Det Europæiske Personaleudvælgelseskontors (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. De meget store bestræbelser i de senere år har imidlertid medført en markant forbedring i udvælgelsesprocessens gennemsigtighed og EPSO's lydhørhed over for ansøgernes forespørgsler og klager. Den løbende indsats for at modernisere EU's ansættelsesprocedurer forventes at medføre yderligere forbedringer. Den 4. marts 2009 afholdt EPSO et arrangement for at markere gennemførelsen af adskillige foranstaltninger fra kontorets udviklingsprogram, herunder oprettelsen af et nyt websted, onlineregistrering til udvælgelsesprøver, et nyt logo og en ny meddelelse om udvælgelsesprøver. Ombudsmanden var her repræsenteret af generalsekretær Ian HARDEN.

P. Nikiforos DIAMANDOUROS mødtes med direktøren for EPSO, David BEARFIELD, den 1. juli 2009 for at drøfte disse og andre forbedringer og indlede en diskussion om et eventuelt aftalememorandum mellem de to organer.

## ■ Andre EU-institutioner

Ombudsmanden afholdt i løbet af 2009 en lang række andre møder med repræsentanter for EU's institutioner. Den 24. juni mødtes han med formanden for Den Europæiske Revisionsret, Vítor DA SILVA CALDEIRA, i Luxembourg og deltog senere i en arbejdsfrokost med alle Revisionsrettens medlemmer. Samme dag mødtes han med præsidenten for Den Europæiske Unions Domstol, Vassilios SKOURIS. Den 25. september var P. Nikiforos DIAMANDOUROS med til at fejre tyveårsdagen for Retten i Første Instans, og den 29. november mødtes han med Rettens præsident, Marc JAEGER, som rejste til Strasbourg for at deltage i et møde med Ombudsmandens personale. Den 22. oktober mødtes P. Nikiforos DIAMANDOUROS med Refleksionsgruppen vedrørende Den Europæiske Unions Fremtid i Bruxelles. Endelig havde han et møde med direktøren for Kontoret for Bekæmpelse af Svig (OLAF), Franz-Hermann BRÜNER, den 11. maj, og med den nye assisterende europæiske tilsynsførende for databeskyttelse (EDPS), Giovanni BUTTARELLI, den 29. juni.

## 4.2 Forbindelser til ombudsmænd og tilsvarende organer

For at sikre, at borgernes klager behandles så hurtigt og effektivt som muligt, har Den Europæiske Ombudsmand et tæt samarbejde med sine kolleger på nationalt, regionalt og lokalt plan. Dette

**For at sikre, at borgernes klager behandles så hurtigt og effektivt som muligt, har Den Europæiske Ombudsmand et tæt samarbejde med sine kolleger på nationalt, regionalt og lokalt plan.**

samarbejde er desuden vigtigt for at udveksle oplysninger om EU-ret, sætte fokus på vigtige begivenheder inden for ombudsmandshvervet og udveksle oplysninger om god praksis. Samarbejdet foregår primært inden for Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd. Den Europæiske Ombudsmand deltager også i konferencer, seminarer og møder uden for netværket.

6. Flere oplysninger om EIB's klagehåndtering kan findes på: <http://www.eib.org/>

## ■ Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd

Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd består nu af 94 kontorer i 32 lande, herunder kontorer på nationalt og regionalt plan i EU og på nationalt plan i ansøgerlandene samt Norge, Island og nu også Schweiz.

Netværket fungerer som en effektiv mekanisme for samarbejde om sagsbehandling. Det arbejder ligeledes aktivt med udveksling af erfaring om god praksis, hvilket det søger at gøre gennem seminarer, møder, et regelmæssigt nyhedsbrev, et elektronisk debatforum og en daglig elektronisk nyhedsservice.

### 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 kan et medlem af Det Europæiske

**Mange klagere henvender sig til Den Europæiske Ombudsmand, når de har problemer med en national, regional eller lokal forvaltning. I mange tilfælde kan et medlem af Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd være en effektiv klageinstans.**

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

For at udbrede kendskabet til EU-dimensionen af ombudsmændenes arbejde og at oplyse nærmere om den service, de yder til personer, som klager over forhold inden for rammerne af EU-retten, vedtog netværket en erklæring i oktober 2007. Denne erklæring, som er lagt ud på Den Europæiske Ombudsmands websted på 23 sprog, blev lettere revideret på det syvende seminar for nationale ombudsmænd fra EU-medlemsstaterne og ansøgerlandene, der blev afholdt på Cypern i april 2009. Det fremgår nu af den reviderede erklæring, at der på Ombudsmandens websted findes en interaktiv vejledning, som kan hjælpe klagere med at finde den ombudsmand eller det organ, der bedst er i stand til at behandle deres klage eller besvare deres anmodning om information. Det blev også vedtaget at revidere erklæringen, når det er nødvendigt.

Også for at øge kendskabet til netværkets hjælp til borgerne med at udnytte deres rettigheder i henhold til EU-retten intensiverede Den Europæiske Ombudsmand i 2009 samarbejdet med Europe Direct (se afsnit 4.1). Dette ombudsmandsinitiativ skal ses i sammenhæng med den tidligere afgivne meddelelse om at undersøge muligheden af at oprette et enkelt telefonnummer til at kontakte Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd. Efter en grundig gennemgang af de forskellige muligheder konkluderede Ombudsmanden, at det i stedet for at etablere en ny service ville være mere effektivt og omkostningseffektivt at udbygge Europe Direct-kontaktcentrets rolle som et centralt indgangssted for borgere, der har spørgsmål vedrørende EU. Ombudsmanden har besluttet at give kontaktcentret information og materiale om netværket, så den enkelte borger i påkommende tilfælde kan blive henvist til den rette instans.

Nationale og regionale ombudsmænd kan anmode Den Europæiske Ombudsmand om skriftlige svar på forespørgsler om EU-ret og fortolkningen deraf, 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 en anden EU-institution. I 2009 fremsendte den regionale ombudsmand for Emilia-Romagna, Italien, en forespørgsel til Ombudsmanden vedrørende fortolkningen af EU-ret om socialsikringsordninger, som finder anvendelse på arbejdstagere og deres familier, som flytter inden for EU.

## Seminarer

Der afholdes hvert andet år seminarer for nationale og regionale ombudsmænd, som arrangeres af Den Europæiske Ombudsmand og en national eller regional kollega.

Det syvende seminar for nationale ombudsmænd fra EU-medlemsstaterne og ansøgerlandene fandt sted i Paphos, Cypern, fra den 5. til den 7. april 2009. Seminaret blev arrangeret af ombudsmanden for Cypern, Eliana NICOLAOU, og Den Europæiske Ombudsmand i fællesskab. I alt var nationale og regionale ombudsmænd fra 29 lande repræsenteret på seminaret. Der var ligeledes deltagere fra Europa-Parlamentet, Europa-Kommissionen, Det Europæiske Agentur for Grundlæggende Rettigheder, Europarådet og offentlige myndigheder fra Cypern.



Det syvende seminar for nationale ombudsmænd fra EU-medlemsstaterne og ansøgerlandene fandt sted i Paphos, Cypern, i april 2009. I alt var nationale og regionale ombudsmænd fra 29 lande repræsenteret på seminaret, hvis tema var den frie bevægelighed for europæiske borgere, ligebehandling af europæiske borgere, adgang for, legalisering og integration af indvandrere samt asyl og ret til en asylprocedure.

Seminaret, hvis tema var »*Migration and its impact on the work of ombudsmen*« (migration og dens følger for ombudsmændenes arbejde), var opdelt i fire temamøder. Blandt hovedtalerne var Jacques BARROT, næstformand i Europa-Kommissionen med ansvar for retfærdighed, frihed og sikkerhed, som i en videoptaget tale fortalte om europæisk indvandrings- og asylpolitik, og Elspeth GUILD, Jean Monnet-professor i migrationslov ved universitetet i Nijmegen i Nederlandene, som holdt et omfattende, indsigtfuldt foredrag om indvandring i EU.

## Den Europæiske Ombudsmands nyhedsbrev

Nyhedsbrevet for europæiske ombudsmænd (*European Ombudsmen – Newsletter*) omhandler det arbejde, der udføres af medlemmerne af Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd og medlemmerne af den europæiske afdeling af Det Internationale Ombudsmandsinstitut (IOI), som omfatter en større del af Europa. Nyhedsbrevet udkommer 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 årligt – i april og oktober. I 2009 indeholdt de to nyhedsbreve artikler om en bred vifte af emner, herunder den frie bevægelighed for personer, indvandrings- og asylspørgsmål, Ombudsmandens rolle i forbindelse med tilsyn med fængsler, overtrædelse af retten til sundhedsydelse, aktindsigt og overførsel af offentlige funktioner til den private sektor. Andre artikler handlede om beskyttelse af de mest sårbare grupper i samfundet, såsom børn, handicappede, hjemløse og ældre. Et gennemgående tema i mange af artiklerne er ombudsmændenes rolle i forbindelse med at sikre, at EU-retten 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 260 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 EU. Næsten alle de nationale og regionale ombudsmandskontorer i hele Europa bidrager til og læser *Daily News* regelmæssigt.

I 2009 gav debatforummet fortsat ombudsmandskontorerne en rigtig god mulighed for at udveksle oplysninger ved at stille og besvare spørgsmål. Blandt de emner, som blev drøftet i årets løb, var grænseoverskridende sygepleje, uledsagede udenlandske mindreårige, forskelsbehandling på grund af religion, tankefrihed, nationale sikkerhedsagenturer, klager over centralbanker samt kontakter med nationale SOLVIT-centre.

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

## ■ Møder med ombudsmænd

Ombudsmandens samarbejde med kolleger var i årets løb ikke begrænset til aktiviteterne i Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd. For at fremme ombudsmandsinstitutionen og udveksle

**Blandt de større arrangementer, som Ombudsmanden deltog i 2009, var den niende verdenskonference for Det Internationale Ombudsmandsinstitut (IOI) i juni i Stockholm, hvor man også fejrede tiåret for Rigsdagens ombudsmand.**

eksempler på god praksis deltog P. Nikiforos DIAMANDOUROS og hans medarbejdere i arrangementer tilrettelagt af nationale og regionale ombudsmænd i hele Europa, herunder i Albanien, Grækenland, Irland, Italien, Norge, Spanien, Sverige og Det Forenede Kongerige. Blandt de større arrangementer, som Ombudsmanden deltog i 2009, var den niende verdenskonference for Det Internationale Ombudsmandsinstitut (IOI) i juni

i Stockholm, hvor man også fejrede tiåret for Rigsdagens ombudsmand. På konferencen, som markerede denne vigtige begivenhed, kunne deltagerne høre om udviklingen af ombudsmandsinstitutionen fra dens svenske rødder til de forskellige former, den antager i dag. Den Europæiske Ombudsmand talte også ved den britiske og irske ombudsmandsforenings årlige møde i Warwick, Det Forenede Kongerige, i maj, og ved Det Europæiske Ombudsmandsinstituts generalforsamling i Firenze, Italien, i oktober. Ombudsmandens generalsekretær, Ian HARDEN, repræsenterede institutionen på det tredje møde i foreningen af ombudsmænd i Middelhavsområdet, som fandt sted i december i Athen, Grækenland.

## 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 over fejl og forsømmelser. Ligeledes arbejder han for mere generelt at øge kendskabet til sin indsats for at fremme gennemsigtighed, ansvarlighed og en servicekultur i EU's forvaltning. Aktiviteterne på dette område blev yderligere intensiveret i 2009, hvor Ombudsmanden og hans medarbejdere fremlagde omkring 145 præsentationer.

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 2009 megen tid på at mødes med hovedinteressenter for at gøre rede for sine tjenester og høre om deres erfaringer med EU's forvaltning. Han præsenterede sit arbejde

**Ombudsmanden brugte i 2009 megen tid på at mødes med hovedinteressenter for at gøre rede for sine tjenester og høre om deres erfaringer med EU's forvaltning.**

ved over 60 arrangementer for retsvæsenets aktører, erhvervs-sammenslutninger, 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). Særlige højdepunkter var problemløsningsarrangementet i Europa-Parlamentet i marts og workshoppet for små og mellemstore virksomheder, som fandt sted i SMV-ugen i maj 2009.

Den Europæiske Ombudsmand gør en stor indsats for at sikre, at enkeltpersoner, der oplevet et problem med at udnytte deres rettigheder i henhold til EU-retten, ved, hvem der eventuelt kan hjælpe dem. I marts 2009 afholdt han et seminar i Bruxelles med titlen »*Problem solving in the EU – Where to turn?*« (Problemløsning i EU – hvem kan man henvende sig til?). Over 100 personer deltog i arrangementet og hørte om de ydelser, som Den Europæiske Ombudsmand, Udvalget for Andragender, SOLVIT og *European Citizen Action Service (ECAS)* leverer.



### Med deltagelse af Ombudsmandens personale

Ombudsmandens personale deltager ligeledes aktivt i at skabe øget opmærksomhed om institutionen. I løbet af 2009 blev der fremført over 85 præsentationer for ca. 2 600 medborgere fra hele EU. Det største antal af sådanne grupper af besøgende kom fra Tyskland, efterfulgt af Frankrig, Østrig og Grækenland. Blandt deltagerne ved disse præsentationer var studerende og praktikanter, advokater og dommere, iværksættere og lobbyister, regeringsrepræsentanter og embedsmænd, medarbejdere fra ombudsmandskontorer og ansatte i hæren.

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«.

## ■ Informationsbesøg

Med henblik på at øge kendskabet til sit arbejde og yderligere styrke samarbejdet med sine nationale og regionale ombudsmandskolleger tog Ombudsmanden hul på et omfattende program

**Ombudsmandens informationsbesøg bragte ham til Slovakiet og Den Tjekkiske Republik i maj 2009 og til Finland og Estland i oktober.**

af informationsbesøg i medlemsstaterne og tiltrædelseslandene i 2003. Disse besøg er foregået løbende. Ombudsmandens informationsbesøg bragte ham til Slovakiet og Den Tjekkiske Republik i maj 2009 og til Finland og Estland i oktober. Ombudsmanden

var også i Italien, hvor han i juni deltog i en række arrangementer, som skulle øge kendskabet til hans virke.

SLOVAKIET — Fra den 13. til den 15. maj 2009 var Den Europæiske Ombudsmand på besøg i Slovakiet. Besøget blev arrangeret af den slovakiske ombudsmand, Pavel KANDRÁČ. P. Nikiforos DIAMANDOUROS mødtes med den slovakiske præsident, Ivan GAŠPAROVIČ, premierminister Robert FICO og næstformanden for parlamentet, Miroslav ČÍŽ. Desuden deltog han i et møde med den slovakiske advokatsammenslutning og det slovakiske handelskammer. Også repræsentanter for SOLVIT og *Enterprise Europe Network* deltog i disse møder. Ombudsmanden gav en forelæsning på handelshøjskolen i Bratislava, som også NGO'er overværede. Efter en pressekonference fik Ombudsmandens besøg omfattende dækning i slovakiske aviser, radio og tv.



**SLOVAKIET — Under Ombudsmandens informationsbesøg i Slovakiet 13.-15. maj mødtes han med den slovakiske præsident, premierministeren og næstformanden for parlamentet. Desuden blev der afholdt en række informationsarrangementer. Her ses P. Nikiforos DIAMANDOUROS med den slovakiske ombudsmand, Pavel KANDRÁČ, som arrangerede besøget.**

DEN TJEKKISKE REPUBLIK — Den tjekkiske ombudsmandsinstitution arrangerede et besøg for Den Europæiske Ombudsmand til Brno og Prag fra den 17. til den 20. maj. I Brno havde P. Nikiforos DIAMANDOUROS et langt møde med ombudsmanden, Otakar MOTEJL, og hans medarbejdere. Han drøftede forskellige emner med de højeste repræsentanter for det tjekkiske retssystem, bl.a. præsidenten for den tjekkiske højesteret, Iva BROŽOVÁ. Ved samme lejlighed mødtes han med repræsentanter for NGO'er og regionalrådet for den sydøstlige region på et informationsmøde, der blev afholdt i forlængelse af hans besøg. I Prag mødtes P. Nikiforos DIAMANDOUROS med den tjekkiske præsident, Václav KLAUS, premierminister Jan FISCHER og ministeren for menneskerettigheder, Michael KOCÁB. Han havde ligeledes drøftelser med det tjekkiske handelskammer og de tjekkiske repræsentanter for SOLVIT og *Enterprise Europe*-netværket.



**DEN TJEKKISKE REPUBLIK — Den tjekkiske ombudsmandsinstitution arrangerede et informationsbesøg for Den Europæiske Ombudsmand til Brno og Prag fra den 17. til den 20. maj. Besøget fik omfattende dækning i de tjekkiske medier efter en fælles pressekonference med P. Nikiforos DIAMANDOUROS og Otakar MOTEJL, som ses her sammen med journalister.**

FINLAND — Fra den 25. til den 28. oktober var Den Europæiske Ombudsmand på besøg i Finland, inviteret af ministeren for europæiske anliggender, Astrid THORS. Forud for besøget mødtes P. Nikiforos DIAMANDOUROS med EU-kommissæren for udvidelse, Olli REHN, for at drøfte EU-anliggender af relevans for Finland. Under sit besøg i Helsingfors mødtes Ombudsmanden med parlamentets ombudsmand, Riitta-Leena PAUNIO, og hendes medarbejdere, og her præsenterede han sit arbejde for NGO'er, medlemmer af erhvervslivet, universitetsstuderende og medierne. Han mødtes med den finske præsident, Tarja HALONEN, præsidenten for den øverste forvaltningsdomstol, Pekka HALLBERG, og ministeren for europæiske anliggender, Astrid THORS. Desuden afholdt han møder med vicejustitsministeren, Mikko PUUMALAINEN, databeskyttelsesombudsmanden, Reijo AARNIO, og en række parlamentsudvalg.

**FINLAND — Fra den 25. til den 28. oktober var Den Europæiske Ombudsmand på besøg i Finland. Den finske parlamentsombudsmand arrangerede besøget i samarbejde med Europa-Parlamentets informationskontor og Europa-Kommissionens repræsentation. Et højdepunkt under besøget var et møde med den første europæiske ombudsmand, Jacob SÖDERMAN, parlamentsmedlem, som introducerede P. Nikiforos DIAMANDOUROS inden hans forelæsning på Universitetet i Helsingfors og deltog i det efterfølgende pressemøde.**



ESTLAND — Ombudsmanden aflagde et informationsbesøg i Estland fra den 29. til den 30. oktober, som var tilrettelagt af justitsministeren, Indrek TEDER. Ombudsmanden talte med justitsministerens medarbejdere og havde en indgående diskussion med ministeren og hans viceminister, Madis ERNITS. Under sit besøg mødtes han med Estlands præsident, Toomas HENDRIK ILVES, parlamentsformand, Ene ERGMA og justitsminister Rein LANG. Desuden gav han en offentlig forelæsning på universitetet i Tartu og mødtes med repræsentanter for det estiske erhvervsliv og den estiske dommerforening. Før P. Nikiforos DIAMANDOUROS tog til Tallinn, mødtes han med EU-kommissæren for administrative anliggender, revision og bekæmpelse af svig, Siim KALLAS, for at drøfte formålet med informationsbesøget.

**ESTLAND — Som led i Ombudsmandens informationsbesøg i Estland afholdt Europa-Parlamentets informationskontor i Tallinn en briefing for NGO'er og journalister og gav en række interviews i medierne for at øge kendskabet til Ombudsmandens besøg. P. Nikiforos DIAMANDOUROS ses her til briefing sammen med chefen for Europa-Parlamentets informationskontor, Kadi HERKÜL.**



ITALIEN — ANCI (den nationale sammenslutning af kommuner i Italien) inviterede Den Europæiske Ombudsmand til Palermo til et arrangement, som skulle øge kendskabet til hans arbejde. Under besøget i Palermo den 2. og 3. juni mødtes P. Nikiforos DIAMANDOUROS med repræsentanter for de regionale myndigheder, bl.a. formanden for regionsrådet, Alberto CAMPAGNA, og Palermos borgmester, Diego CAMMARATA. Ombudsmanden rejste derefter til Rom, hvor han deltog i flere møder, herunder med præsident Giorgio NAPOLITANO. Han holdt her en tale ved et arrangement organiseret af det italienske advokatsamfund og udvekslede synspunkter med Sabino CASSESE, dommer ved Italiens forfatningsdomstol, og Sandro GOZI, medlem af det italienske parlament, som er ophavsmand til forslaget om oprettelse af en national ombudsmand i Italien. P. Nikiforos DIAMANDOUROS mødtes også med chefen for den italienske afdeling for fællesskabspolitikker, Roberto ADAM, og med de italienske SOLVIT-repræsentanter.



ITALIEN — P. Nikiforos DIAMANDOUROS var i perioden 2.-5. juni på besøg i Italien, inviteret af generalsekretæren for ANCI Sicilia, Andrea PIRAINO. Her deltog han i et møde med medlemmer fra den nationale sammenslutning af kommuner i Italien, ANCI. P. Nikiforos DIAMANDOUROS ses her til arrangementet i Palermo, hvor han beskrev sit arbejde og de typer klager, han behandler. Ombudsmanden i Misilmeri, Pierangelo BONANNO, var med til at tilrettelægge Ombudsmandens besøg i Palermo.

Alle disse besøg var utrolig værdifulde, fordi de bidrog til at øge borgernes kendskab til deres rettigheder i henhold til EU-retten, styrkede Den Europæiske Ombudsmands og hans nationale kollegers offentlige profil og oplyste om klageretten.

## ■ 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-medlems-

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

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

I 2009 omfattede Ombudsmandens primære medieaktiviteter pressekonferencer i Bruxelles med henblik på fremlæggelsen af årsberetningen samt i Bratislava, Prag, Helsingfors og Tallinn som led i førnævnte informationsbesøg. Pressebriefinger med interesserede journalister fra mange forskellige aviser og presseagenturer gav ligeledes Ombudsmanden mulighed for at redegøre for sit arbejde over for borgerne samt for sine synspunkter om relevante emner. Endelig gav P. Nikiforos DIAMANDOUROS omkring 40 interviews til journalister fra den trykte presse, radio og tv og de elektroniske medier i 2009 i Strasbourg, Bruxelles og andre steder, navnlig i forbindelse med informationsbesøgene.

Der var i 2009 bred pressedækning af Ombudsmandens arbejde, især på grund af en klage fra mikroprocessorproducenten Intel, spørgsmålet om gennemsigtighed samt årsberetningen for 2008. Ombudsmanden ses her under et interview med europartv efter en forhandling i Europa-Parlamentet om hans aktiviteter i 2008.



Der blev udsendt 21 pressemeddelelser i 2009, som blev sendt til journalister og interesserede parter i hele Europa. Blandt de emner, der blev taget op, var revisionen af EU-bestemmelserne om aktindsigt, flypassagerers rettigheder, forsinkede betalinger fra Europa-Kommissionen, finansiering af Europa-Parlamentets bygninger og en klage fra mikroprocessorproducenten Intel.

Mediedækningen af Ombudsmandens arbejde steg betydeligt fra 2008 til 2009, nemlig med 85 % i antallet af presseklip. Dette skyldes især den omfattende dækning af førnævnte Intel-klage (se afsnit 3.3).

## ■ Publikationer

Der blev i årets løb distribueret omfattende materiale om Ombudsmandens arbejde, navnlig i forbindelse med de åbne dage, som Europa-Parlamentet afholdt i Bruxelles og Strasbourg i maj.

Af særlig interesse med hensyn til publikationer i 2009 var årsberetningen i dens nye udgave og det nye sammendrag, Oversigt 2008. Ombudsmanden fik meget positive reaktioner på disse to publi-

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

kationer, som var blevet indgående gennemgået for at gøre dem mere brugervenlige og tilgængelige. Begge publikationer blev udgivet på de 23 officielle EU-sprog og omdelt til centrale interessenter og den brede offentlighed. Alle Ombudsmandens publikationer findes på hans websted <http://www.ombudsman.europa.eu>

og kan fås gratis hos EU Bookshop <http://bookshop.europa.eu>

I 2009 lagde Ombudsmandens kontor desuden sidste hånd på forberedelserne til en ny visuel identitet for institutionen, herunder nye logoer til både Den Europæiske Ombudsmand og Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd. Den nye visuelle identitet forventes indført i 2010.

## ■ Elektronisk kommunikation

### Kommunikation pr. e-mail

Næsten 60 % af alle de klager, som Ombudsmanden modtog i 2009 blev indgivet over internettet. En stor del (72 %) af disse klager blev modtaget på den elektroniske klageformular, som findes på Ombudsmandens websted på 23 sprog.

I 2009 blev Ombudsmandens primære e-mailkonto brugt til at besvare i alt godt 1 850 e-mails med anmodninger om oplysninger. Dette tal skal sammenlignes med 4 300 i 2008, 4 100 i 2007 og 3 500 i 2006. Den betydelige nedgang i anmodninger om oplysninger skyldes i vid udstrækning den enorme succes, som Ombudsmanden oplevede med den nye interaktive vejledning på webstedet. Her kunne borgere selv finde de ønskede oplysninger uden at skulle fremsende en anmodning. Ca. 1 600 af de 1 850 e-mails var individuelle anmodninger om oplysninger, som alle blev besvaret

individuelt af den relevante medarbejder i Ombudsmandens stab. Omkring 250 vedrørte en masseudsendelse, som primært drejede sig om de påståede vanskeligheder for catalanske tv-kanaler med at sende i Valencia-regionen.

### Nye tiltag på webstedet

Den 5. januar 2009 lancerede Den Europæiske Ombudsmand sit nye websted. Formålet med webstedet er at give den besøgende klare, kortfattede og letforståelige oplysninger om, hvad Den Europæiske Ombudsmand kan hjælpe med. Her kan man få et overblik over, hvad Ombudsmanden har opnået indtil nu, og få forklaret, hvordan man indgiver en klage. Webstedet blev regelmæssigt opdateret i årets løb med afgørelser, resumeer af sager, pressemeddelelser, information om kommende arrangementer og publikationer.

Af særlig interesse på det nye websted er Ombudsmandens interaktive vejledning, der skal hjælpe den enkelte med at finde frem til det organ, der er bedst egnet til at behandle den pågældendes

**I 2009 søgte og fik over 26 000 personer vejledning fra Ombudsmanden via den interaktive vejledning.**

klage. Denne service er især nyttig for borgere, virksomheder og andre organisationer i hele Europa. I 2009 søgte og fik over 26 000 personer vejledning fra Ombudsmanden via den interaktive vejledning. Det råd, som Ombudsmanden oftest gav, var at

klage til Den Europæiske Ombudsmand, efterfulgt af råd om at kontakte Europe Direct, information om Europa-Kommissionens ansvar for sikre overholdelse af EU-retten og råd om at kontakte en national eller regional ombudsmand.

Fra 1. januar til 31. december 2009 blev webstedet besøgt af omkring 340 000 enkeltpersoner, som i alt var inde på over 4 mio. sider. De fleste besøg kom fra Spanien efterfulgt af Italien, Tyskland, Frankrig og Belgien.

For at sikre, at Ombudsmandens websted fortsat er blandt de bedste EU-websteder, deltog Ombudsmandens kontor i 2009 i arbejdet i EU's Inter-Institutional Internet Editorial Committee (CEiii).

A large, white, stylized number '5' is positioned on the left side of the page, set against a solid beige background. The number is partially cut off on the left edge.

Ressourcer



**D**ETTE kapitel indeholder en oversigt over de ressourcer, som ombudsmandsinstitutionen fik stillet til rådighed i 2009. Det omfatter en beskrivelse af det arbejde, som udføres af de forskellige afdelinger og enheder i Ombudsmandens kontor, samt bestræbelserne på at sikre en problemfri informationsudveksling blandt medarbejderne og styrke deres faglige udviklingsmuligheder. Anden del af kapitlet behandler Ombudsmandens budget.

## 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 Ombudsmandens arbejde, har institutionen

**Regelmæssige personalemøder i kombination med et årligt refleksionsmøde bidrager til at informere alle medarbejdere om, hvad der sker på kontoret, og tilskynder dem til at overveje, hvordan deres arbejde bidrager til at virkeliggøre institutionens målsætninger.**

støtte af et velkvalificeret, flersproget personale. Regelmæssige personalemøder i kombination med et årligt refleksionsmøde bidrager til at informere alle medarbejdere om, hvad der sker på kontoret, og tilskynder dem til at overveje, hvordan deres arbejde bidrager til at virkeliggøre institutionens målsætninger.

### ■ Refleksionsmøde

Den Europæiske Ombudsmands refleksionsmøder er en integrerende 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 betydning for

Refleksionsmøder udgør en integreret del af de arrangementer, som afholdes hvert år for at give medarbejdere og praktikanter mulighed for at drøfte emner af betydning for Ombudsmandens arbejde. Refleksionsmødet i 2009 fandt sted i perioden 11.-13. februar og havde som hovedtema »*Working together*« (At arbejde sammen). De specifikke emner, som blev drøftet, var: klagebehandling, samarbejde med institutioner, brug af et enkelt sprog samt informering, inddragelse og værdsættelse af medarbejdere.



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.

Refleksionsmødet i 2009 fandt sted i perioden 11.-13. februar og havde som hovedtema »*Working together*« (At arbejde sammen). I 2008 var der fokus på institutionens identitet og begrebet »god forvaltning«, mens mødet i 2009 især var koncentreret omkring kontorets eget arbejde. I forbindelse med forberedelsen til refleksionsmødet blev medarbejderne opfordret til at besvare samme selvevaluerings spørgeskema, som var blevet brugt i forbindelse med mødet i 2006. Dette gjorde det muligt at foretage en direkte sammenligning mellem de opnåede resultater og dermed fastlægge, hvilket fremskridt der var gjort, og hvor der stadig skulle gøres en indsats. Resultaterne og analysen af spørgeskemaet dannede baggrund for det endelige program for præsentationer og diskussionsemner på mødet.

I lighed med de tidligere refleksionsmøder blev det tredje refleksionsmøde betragtet som en meget positiv oplevelse. Det næste refleksionsmøde er planlagt til at finde sted i februar 2010.

## ■ Personalemøder

For 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. Generalsekretæren samt afdelingsledere og kontorchefer spiller også en aktiv rolle på personalemøderne. I årets løb blev der afholdt personalemøder den 10. juli og den 11. december, og disse møder udgjorde et nyttigt forum for drøftelser og udveksling af oplysninger.



For at holde personalet informeret om udviklingen i andre EU-institutioner inviterer Ombudsmanden også udefrakommende talere til at holde indlæg om relevante emner. Den 20. november 2009 rejste Rettens præsident, Marc JAEGER, til Strasbourg for at holde et indlæg om »*The principle of good administration in Community law*« (Princippet om god forvaltning i fællesskabsretten). Han ses her sammen med Ombudsmanden.

For at holde personalet informeret om udviklingen i andre EU-institutioner inviterer Ombudsmanden også udefrakommende talere til at holde indlæg om relevante emner. Den 20. november 2009 rejste Rettens præsident, Marc JAEGER, til Strasbourg for at holde et indlæg om »*The principle of good administration in Community law*« (Princippet om god forvaltning i fællesskabsretten). Denne fortræffelige præsentation gav anledning til en række spørgsmål og bemærkninger til et emne, der er af største vigtighed for Ombudsmandens arbejde.

## 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 er 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. Fra 1993 til august 2009 var han endvidere professor i komparativ politik i afdelingen for statskundskab og offentlig administration ved universitetet i Athen (orlov fra 2003 til 2009). 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* (1973-78). 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 forskningstænketaank 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 rådgiver om forbindelser med andre EU-institutioner og om spørgsmål i relation til Ombudsmandens sagsbehandling. Det varetager også en række administrative opgaver såsom at styre hans kalender, koordinere hans indgående og udgående korrespondance, 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 er 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 universitetet i Sheffield. ■

**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 under ledelse af lederen af den juridiske tjeneste og fire ledere af de juridiske enheder.**

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 2009 bestod afdelingen af i alt 25 medarbejdere, dvs. lederen af den juridiske tjeneste, fire ledere af de juridiske enheder, tre ledende juridiske rådgivere, 14 juridiske sagsbehandlere, to

sprogkyndige advokater samt en assistent for lederen af den juridiske tjeneste. Den juridiske tjeneste havde i løbet af året 21 praktikanter.

**João SANT'ANNA — LEDER AF DEN JURIDISKE TJENESTE**

João SANT'ANNA er født i Setúbal, Portugal, den 3. maj 1957. Han læste jura ved universitetet i Lissabon 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 Lissabonregionen. I 1986 blev han tjenestemand i Europa-Parlamentet, hvor han arbejdede i GD for Informations- og Presse-tjenesten, 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 juridiske 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. Det er i alfabetisk rækkefølge Peter BONNOR, som er fra Danmark, og som har arbejdet ved Ombudsmandens kontor siden 1998, 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.

**— 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, 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.

**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 afdelingens 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 34 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 registreres 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, overvåger, 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, telefonomstillingen, kontorets infrastruktur, koordinering af oversættelse af dokumenter, organisering og styring af det juridiske referencebibliotek og institutionens dokumentations- og arkiveringspolitik. 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 økonomisk 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 identitet 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 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.

Udvalget har for indeværende tre valgte medlemmer, nemlig formanden, Daniel KOBLENCZ, samt Elodie BELFY og Christopher MILNES.

#### — 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 45/2001<sup>1</sup>. Loïc JULIEN har været databeskyttelsesansvarlig for Den Europæiske Ombudsmand siden marts 2006.

## 5.2 Budget

### ■ Budgettet i 2009

Siden den 1. januar 2000 har Ombudsmandens budget været en uafhængig sektion (i øjeblikket sektion VIII-A)<sup>2</sup> i den Europæiske Unions budget. Det er opdelt i tre afsnit. Afsnit 1 omfatter lønninger, godtgørelser og andre udgifter til personale. Afsnit 2 dækker bygninger, løsøre, udstyr og diverse driftsudgifter. Afsnit 3 indeholder udgifter i forbindelse med de generelle funktioner, institutionen udfører. Budgetbevillingerne beløb sig til 8 906 880 EUR i 2009.

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, EUT L8 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.

## ■ Interinstitutionelt samarbejde

For at sikre den bedst mulige ressourceudnyttelse samt for at undgå unødvendig overlapning af personale samarbejder Ombudsmanden, hvor det er muligt, med andre EU-institutioner. Disse

**For at sikre den bedst mulige ressourceudnyttelse samt for at undgå unødvendig overlapning af personale samarbejder Ombudsmanden, hvor det er muligt, med andre EU-institutioner.**

tjenester betales selvfølgelig af Den Europæiske Ombudsmand, men samarbejdet har givet betydelige effektivitetsbesparelser for EU-budgettet. Ombudsmanden samarbejder navnlig med:

(i) Europa-Parlamentet, som bistår med tekniske tjenester, herunder bygninger, informationsteknologi, kommunikation,

lægetjenester, uddannelse, oversættelse og tolkning;

(ii) Kontoret for Den Europæiske Unions 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 Ombudsmandens interne revisor, Robert GALVIN, 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 fejl eller  
forsømmelser i EU's institutioner,  
organer, kontorer og agenturer.

→→→ <http://www.ombudsman.europa.eu>

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

