



Der Europäische  
Bürgerbeauftragte

Jahresbericht  
**2010**

**Leitbild** Der Europäische Bürgerbeauftragte ist bestrebt, faire Ergebnisse bei Beschwerden gegen die Organe und Einrichtungen der Europäischen Union zu erzielen, und fördert die Transparenz und eine Dienstleistungskultur in der Verwaltung. Er ist bestrebt, durch den Dialog zwischen Bürgerinnen und Bürgern und der Europäischen Union Vertrauen aufzubauen und die höchstmöglichen Verhaltensstandards bei den Organen und Einrichtungen der Union zu fördern.



Der Europäische  
Bürgerbeauftragte

Jahresbericht  
**2010**

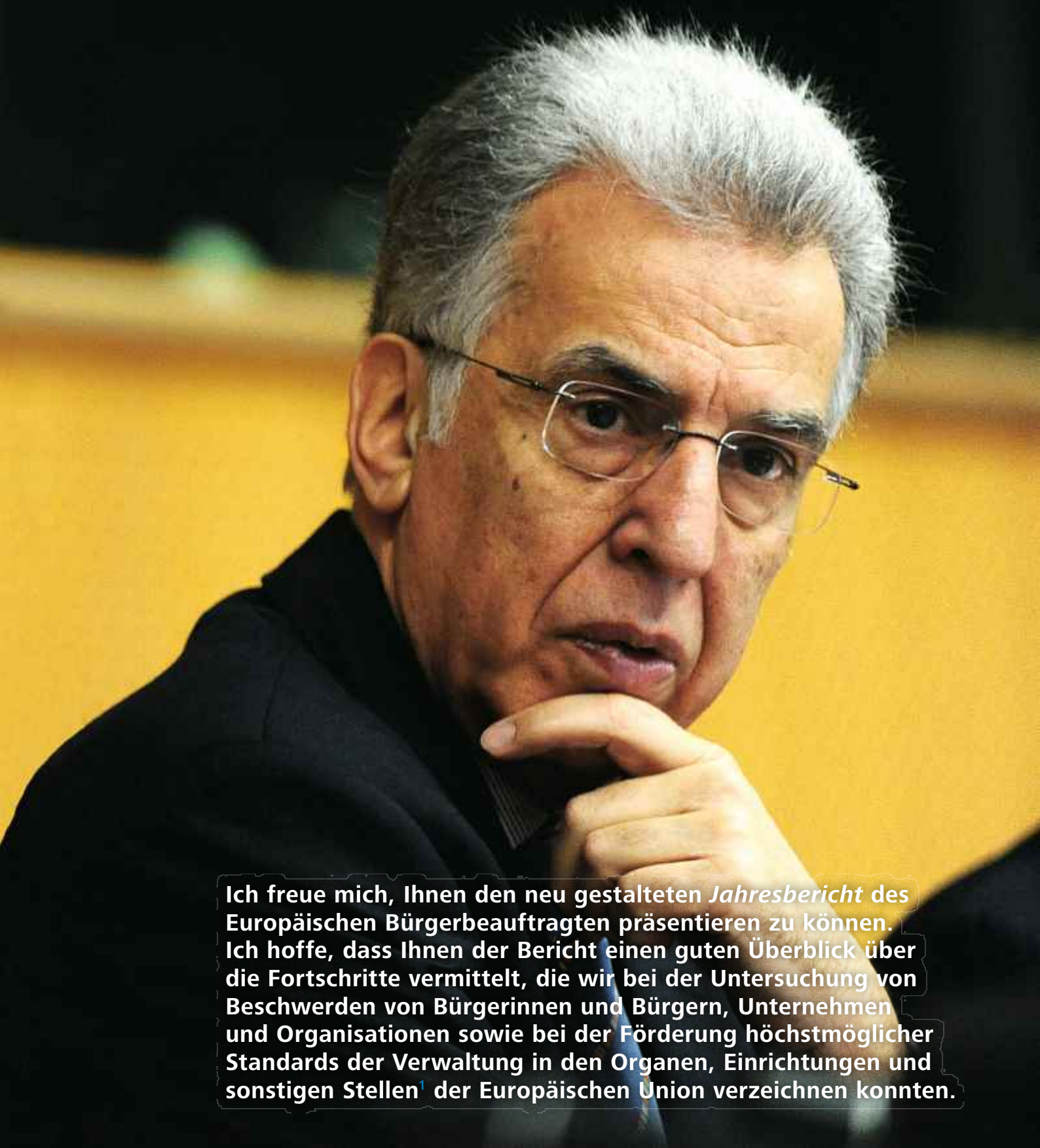




## Inhaltsverzeichnis

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Überblick des Bürgerbeauftragten</b>   | <b>4</b>  |
| <b>1 Beschwerden und Untersuchungen</b>   | <b>13</b> |
| 1.1 Mandat und Vorgehensweise des Bürgerbeauftragten                              | 14        |
| 1.2 Überblick über die im Jahr 2010 untersuchten Beschwerden                      | 19        |
| 1.3 Analyse der eingeleiteten Untersuchungen                                      | 26        |
| 1.4 Ergebnisse der Untersuchungen des Bürgerbeauftragten                          | 29        |
| 1.5 Paradefälle: Beispiele für vorbildliche Verfahren                             | 36        |
| 1.6 Thematische Analyse der abgeschlossenen Untersuchungen                        | 38        |
| 1.7 Weiterleitung von Beschwerden und Empfehlungen                                | 61        |
| <b>2 Beziehungen zu Organen, Bürgerbeauftragten und anderen Interessengruppen</b> | <b>65</b> |
| 2.1 Beziehungen zu Organen, Einrichtungen und sonstigen Stellen der EU            | 66        |
| 2.2 Beziehungen zu Bürgerbeauftragten und ähnlichen Einrichtungen                 | 68        |
| 2.3 Beziehungen zu anderen Interessengruppen                                      | 72        |
| <b>3 Ressourcen</b>   | <b>77</b> |
| 3.1 Personal  | 78        |
| 3.2 Haushaltsplan   | 81        |
| <b>Kontaktaufnahme zum Europäischen Bürgerbeauftragten</b>                        | <b>82</b> |

## Überblick des Bürgerbeauftragten



Ich freue mich, Ihnen den neu gestalteten *Jahresbericht* des Europäischen Bürgerbeauftragten präsentieren zu können. Ich hoffe, dass Ihnen der Bericht einen guten Überblick über die Fortschritte vermittelt, die wir bei der Untersuchung von Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmen und Organisationen sowie bei der Förderung höchstmöglicher Standards der Verwaltung in den Organen, Einrichtungen und sonstigen Stellen<sup>1</sup> der Europäischen Union verzeichnen konnten.



Der Bericht wurde gegenüber dem Vorjahr teilweise geändert, um das von Lesern erhaltene Feedback einzubeziehen sowie die neue visuelle Identität der Einrichtung widerzuspiegeln. Dieser Überblick des Bürgerbeauftragten, in dem ich auf die Höhepunkte des betreffenden Jahres hinweise, ersetzt die früheren Kapitel Einleitung und Zusammenfassung. Die früheren Kapitel 2 und 3 wurden in einem einzigen Kapitel – Kapitel 1 – zusammengefasst, um einen umfassenden Überblick über die Tätigkeit des Bürgerbeauftragten bei der Bearbeitung von Beschwerden und der Durchführung von Untersuchungen im Jahr 2010 zu bieten, einschließlich des Mandats und der Vorgehensweise des Bürgerbeauftragten. Kapitel 2 befasst sich mit den Beziehungen des Bürgerbeauftragten zu anderen Organen der Europäischen Union sowie zum Netz der nationalen, regionalen und lokalen Bürgerbeauftragten in Europa und bietet einen Überblick über die vom Bürgerbeauftragten betriebene Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit. Kapitel 3 enthält detaillierte Informationen zum Personal und zum Haushaltsplan des Bürgerbeauftragten.

## Fünfzehn Jahre Europäischer Bürgerbeauftragter

Am 27. September 2010 feierte das Büro des Europäischen Bürgerbeauftragten den fünfzehnten Jahrestag seines Bestehens. In diesen fünfzehn Jahren hat der Bürgerbeauftragte mehr als 36 000 Beschwerden bearbeitet und über 3 800 Untersuchungen zu möglichen Missständen in der Verwaltungstätigkeit durchgeführt. Durch die Bearbeitung von Beschwerden sowie die Unterbreitung von Vorschlägen für einvernehmliche Lösungen und von Empfehlungen unterstützt der Bürgerbeauftragte die Europäischen Organe dabei, Missstände abzustellen, die Qualität ihrer Verwaltung zu verbessern und – als Ergebnis – zu mehr Bürgernähe beizutragen.

Mehr noch, durch die Bearbeitung von Beschwerden hat der Bürgerbeauftragte tiefe Einblicke in die Entwicklung bei den Missständen in der Verwaltungstätigkeit, systemimmanente Probleme und strukturelle Schwachstellen gewonnen. Gewappnet mit diesen Informationen versucht er, das höchste Anliegen der meisten Beschwerdeführer zu erfüllen – nämlich sicherzustellen, dass sich die ihnen

Ich hoffe, Ihnen gefällt dieser neue und prägnantere Bericht, bei dem wir zwei Zielsetzungen verfolgten: die bestmögliche Nutzung der Ressourcen sowie den Erhalt der bestmöglichen Zugänglichkeit und Transparenz.

Ich hoffe, Ihnen gefällt dieser neue und prägnantere Bericht, bei dem wir zwei Zielsetzungen verfolgten: die bestmögliche Nutzung der Ressourcen sowie den Erhalt der bestmöglichen Zugänglichkeit und Transparenz. Wir freuen uns auf Ihre Rückmeldungen, die uns kontinuierliche Verbesserungen ermöglichen.

widerfahrenen Ereignisse in der Zukunft nicht wiederholen. Im Zusammenspiel mit den Organen arbeiten wir daran, dass die allgemeinen Lehren aus der Bearbeitung von Beschwerden überall in der Verwaltung Beachtung finden.

Im Jahr 2010 verzeichneten wir diesbezüglich einige gute Beispiele.

## Überblick des Bürgerbeauftragten

Ich möchte insbesondere auf zwei Fälle in Bezug auf den Zugang zu Dokumenten hinweisen, die wir die Europäische Arzneimittel-Agentur (EMA) in London betreffend bearbeitet haben. In beiden Fällen akzeptierte die EMA die Empfehlung des Bürgerbeauftragten, Zugang zu den Dokumenten zu gewähren. Wichtiger ist allerdings, dass sich die EMA für eine neue Politik hinsichtlich des Zugangs zu Dokumenten entschied und diese Politik, der zufolge sie die Dokumente in ihrem Besitz einer viel breiteren Öffentlichkeit zugänglich macht, auch bekannt gab. Ich habe den konstruktiven Ansatz der EMA öffentlich gelobt: Durch diesen wichtigen politischen Schritt setzte die EMA meine Empfehlungen mit noch größerer Wirkung um. Dies zeigt die konkreten und nachhaltigen Ergebnisse, die die Tätigkeit des Bürgerbeauftragten für die Bürger erzielen kann, wenn sich eine Einrichtung der Europäischen Union konstruktiv und hilfreich damit befasst.

Ebenfalls mit Blick auf die Sicherstellung, dass die Organe systembezogene Verbesserungen einführen, veröffentlichten wir auch 2010 eine Untersuchung zur Prüfung, ob die Organe der EU alle vom Bürgerbeauftragten im Jahr 2009 veröffentlichten kritischen Anmerkungen und weiteren Bemerkungen umgesetzt haben. Die Untersuchung zeigte auf, dass bei einer gemeinsamen Betrachtung von kritischen Anmerkungen und weiteren Bemerkungen die Quote der zufriedenstellenden Folgemaßnahmen

und Verträgen reichen. Dies ist sehr ermutigend. Mit Besorgnis habe ich allerdings die relativ hohe Zahl von nicht zufriedenstellenden Antworten auf kritische Anmerkungen zur Kenntnis genommen, die von der Europäischen Kommission übermittelt worden waren (zehn der insgesamt 32 Antworten). Dies macht deutlich, dass der Bürgerbeauftragte und die betroffenen Organe selbst noch einiges an Arbeit zu leisten haben, um die Bediensteten davon zu überzeugen, dass eine defensive Haltung gegenüber der Tätigkeit des Bürgerbeauftragten für das betreffende Organ eine verpasste Gelegenheit bedeutet und die Gefahr birgt, dem Ansehen der Europäischen Union Schaden zuzufügen.

### Ergebnisse, die 2010 für die Beschwerdeführer erzielt wurden

Es ist stets die bessere Lösung, wenn der Bürgerbeauftragte keine kritischen Anmerkungen machen oder zur Phase des Entwurfs einer Empfehlung übergehen muss, um Verbesserungen zu bewirken. Es ist sehr viel besser, wenn das Organ selbst Fälle beilegt oder eine einvernehmliche Lösung akzeptiert werden kann. In über der Hälfte der 2010 abgeschlossenen Fälle hat das betreffende Organ einer einvernehmlichen Lösung zugestimmt oder die Angelegenheit auf andere Weise geregelt. Ich begrüße das Engagement der Organe insgesamt, eine Lösung in diesen Fällen zu finden.

In über der Hälfte der 2010 abgeschlossenen Fälle hat das betreffende Organ einer einvernehmlichen Lösung zugestimmt oder die Angelegenheit auf andere Weise geregelt.

bei 81 % und somit leicht über dem Vorjahresergebnis lag. Sie enthält zahlreiche Beispiele für die Einführung tatsächlicher Verbesserungen in Bereichen, die von der Dokumentation interner Verfahren bis zu Ausschreibungen

In diesem Bericht werden zehn Paradefälle hervorgehoben, die als Beispiele für vorbildliche Verfahren bei der Bearbeitung von Beschwerden angesehen werden. Sie können sämtlichen Organen der EU als Modell für einen erstrebenswerten



Umgang mit den vom Bürgerbeauftragten aufgegriffenen Problemen dienen. Drei dieser Fälle betreffen die Kommission, während jeweils ein Paradefall in Bezug auf das Parlament, den Rat, den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss, die Europäische Investitionsbank, die Europäische Arzneimittel-Agentur, die Europäische Agentur für Flugsicherheit und die Exekutivagentur für Bildung, Audiovisuelles und Kultur vorgestellt werden. Die betreffenden Themen reichen von Transparenz und Fairness bis zu den Rechten von Menschen mit Behinderungen, Verträgen und Ausschreibungen sowie Einstellungen.

Im Jahr 2010 schloss der Bürgerbeauftragte 326 Untersuchungen ab (gegenüber 318 im Jahr 2009). Davon gingen 323 auf Beschwerden zurück und drei Untersuchungen erfolgten aus eigener Initiative. Der Bürgerbeauftragte kam in 12 % der Fälle (40) zu dem Schluss, dass ein Missstand in der Verwaltungstätigkeit vorlag. In sieben dieser Fälle konnte er ein positives Ergebnis für die Beschwerdeführer erzielen, da seine Empfehlungsentwürfe von den betreffenden Organen angenommen wurden. Zwar musste der Bürgerbeauftragte lediglich in 33 Fällen kritische Anmerkungen an die Organe richten – gegenüber 35 Fällen im Jahr 2009 und 44 Fällen im Jahr 2008 – doch besteht nach wie vor Verbesserungsbedarf. In 14 Fällen (gegenüber 28 im Jahr 2009) wurden weitere Bemerkungen unterbreitet, um die Qualität der Verwaltungstätigkeit zu verbessern.

Im Rahmen der Untersuchung einer Beschwerde über den Zugang zu Dokumenten über CO<sub>2</sub>-Emissionen von Personenkraftwagen legte der Bürgerbeauftragte dem Europäischen Parlament im Jahr 2010 einen Sonderbericht vor. In diesem wurde darauf hingewiesen, dass die Europäische Kommission erst

nach knapp 15 Monaten eine Antwort auf den Empfehlungsentwurf übermittelte, obwohl die im Vertrag festgelegte Frist drei Monate beträgt. Des Weiteren versäumte es die Europäische Kommission, eine dem Bürgerbeauftragten gegenüber abgegebene Zusage zu erfüllen. Diese Versäumnisse stellten einen Verstoß gegen die Pflicht der Kommission zu einer ernsthaften Zusammenarbeit mit dem Bürgerbeauftragten dar.

Viele dieser Fälle sind in der in Kapitel 1 enthaltenen thematischen Analyse dargestellt, in der die wichtigsten rechtlichen und sachlichen Feststellungen der Entscheidungen des Bürgerbeauftragten in den im Jahr 2010 abgeschlossenen Untersuchungen dargelegt werden. Die Analyse ist nach den sieben wichtigsten Themenbereichen der Untersuchungen untergliedert: (i) Offenheit, Zugang der Öffentlichkeit und Schutz personenbezogener Daten; (ii) die Kommission als Hüterin der Verträge; (iii) Vergabe von Aufträgen und Zuschüssen; (iv) Auftragsausführung; (v) Verwaltung und Personalstatut; (vi) Auswahl- und Ausleseverfahren sowie (vii) institutionelle, politische und sonstige Aspekte. Er werden Fälle dargestellt, die beträchtliche Auswirkungen auf die Förderung von Transparenz und guter Verwaltungspraxis in den Organen der EU aufwiesen, Fälle, die zu einem besonders positiven Ergebnis für die Beschwerdeführer geführt haben, sowie Fälle, in denen es dem Bürgerbeauftragten möglich war, wichtige Rechtsfragen zu klären oder sich mit einem Thema zu befassen, das ihm bislang nicht vorgelegt worden war. Angesichts der Bemühungen des Bürgerbeauftragten, die Anwendung der Charta der Grundrechte der Europäischen Union zu fördern, werden auch Fälle hervorgehoben, die die in der Charta festgelegten Rechte betreffen. Das Thema Fairness wird regelmäßig angesprochen.

## Überblick des Bürgerbeauftragten



Zu den Veranstaltungen, die dazu beitrugen, die Ideen für die Strategie des Europäischen Bürgerbeauftragten zu erarbeiten, zählte die Veranstaltung mit dem Titel „Das neue Mandat des Europäischen Bürgerbeauftragten – Was können wir erwarten?“, die am 12. März 2010 stattfand. Ziel dieser Veranstaltung war es, mit interessierten Kreisen die Prioritäten des Bürgerbeauftragten für den Zeitraum 2009-2014 zu erörtern. An den Diskussionen nahmen Bürger, NRO, Wirtschaftsverbände, Interessengruppen, Journalisten sowie regionale Behörden teil.

Fairness wird in Artikel 41 Absatz 1 als in der Charta verankertes Grundrecht auf gute Verwaltung erwähnt und der Bürgerbeauftragte betrachtet Fairness seit langem als Grundprinzip einer guten Verwaltung.

Ich freue mich, berichten zu können, dass die Zeitdauer bis zum Abschluss von Untersuchungen von durchschnittlich 13 Monaten im Jahr 2008 auf neun Monate in den Jahren 2009 und 2010 verkürzt werden konnte. Die meisten Untersuchungen wurden innerhalb eines Jahres abgeschlossen (66 %). Über die Hälfte (52 %) hatte eine Dauer von weniger als drei Monaten. Dies alles wurde mit einem Stellenplan von insgesamt 63 Stellen im Jahr 2010 und verfügbaren Haushaltsmitteln von 9 332 275 EUR erzielt.

### Eine Strategie für die kommenden Jahre

Im Rahmen der Veranstaltung zum 15. Jahrestag wurde die Strategie für die Ausübung des Mandats des Bürgerbeauftragten für die Jahre 2009-2014 vorgestellt<sup>2</sup>. Die Strategieplanung begann in unserer Klausurtagung im

Februar 2010 zum Thema „Die Vision des Europäischen Bürgerbeauftragten für die kommenden fünf Jahre“. Anschließend wurde die Strategie im Wege der Anhörung von internen und externen Interessengruppen erarbeitet.

Die Strategie des Europäischen Bürgerbeauftragten soll ein klares Bild von seinem Auftrag, seinen Bestrebungen und seinen Leitprinzipien vermitteln. Anknüpfend an das bisher Erreichte werden Ziele und Schwerpunktvorhaben vorgestellt, die dem Hauptanliegen des Bürgerbeauftragten dienen, erstens dafür zu sorgen, dass die EU-Bürger von ihren Rechten vollen Gebrauch machen können, und zweitens die Qualität der EU-Verwaltung zu verbessern. Im Folgenden werden die fünf Ziele für die kommenden Jahre vorgestellt:

- Wir wollen den Interessengruppen zuhören, indem wir regelmäßig die Meinungen der Beschwerdeführer einholen, die Kontakte mit den Organen der EU ausbauen und uns in die Zivilgesellschaft einbringen. Des Weiteren bemühen wir uns – über das Europäische Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten<sup>3</sup> – vorbildliche Verfahren zu ermitteln.

<sup>2</sup> Das Strategiedokument kann in 23 Sprachen auf der Website des Bürgerbeauftragten unter folgender Adresse abgerufen werden: <http://www.ombudsman.europa.eu/resources/strategy.faces>

<sup>3</sup> Das Europäische Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten umfasst die nationalen und regionalen Bürgerbeauftragten sowie ähnliche Einrichtungen der Mitgliedstaaten der Europäischen Union, der EU-Kandidatenländer und bestimmter weiterer europäischer Länder sowie den Europäischen Bürgerbeauftragten und den Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments.



- Wir wollen Lösungen finden, die uns zu schnelleren Ergebnissen führen, indem wir die Zeit bis zum Abschluss von Untersuchungen verringern und vereinfachte Verfahren entwickeln, um nach Möglichkeit eine rasche Beilegung von Beschwerden zu erreichen.
- Wir wollen positiven Einfluss auf die Verwaltungskultur der EU nehmen, indem wir die umfangreichen Möglichkeiten des Bürgerbeauftragten zur Verbesserung der Verwaltungsverfahren verdeutlichen und uns stärker auf systemimmanente Probleme konzentrieren.
- Wir wollen unseren Interessengruppen und der Öffentlichkeit aktuelle, nützliche und leicht zugängliche Informationen zukommen lassen. Kurzum: Wir wollen unsere Kommunikation verbessern.
- Wir wollen kontinuierlich unsere Ressourcenverwendung überprüfen. Wir bemühen uns, intern die höchsten Verwaltungsstandards zu gewährleisten, und überwachen und steigern kontinuierlich die Qualität unserer Arbeit.

Durch die Schwerpunktlegung auf diese Ziele will der Bürgerbeauftragte dazu beitragen, dass die Union ihre Zusagen im Hinblick auf die Grundrechte, die Verbesserung der Transparenz und die Weiterentwicklung der Möglichkeiten zur Teilhabe am

politischen Entscheidungsprozess der Union einhält, die sie den Bürgern im Vertrag von Lissabon gegeben hat. Mit ihrer Hilfe wollen wir außerdem unseren eigenen bescheidenen Beitrag zu den ambitionierten Zielen einer Vertiefung der Rechtsstaatlichkeit und einer Verbesserung der Qualität der Demokratie in der europäischen Rechtsordnung leisten.

### **Eine offene, faire und bürgerorientierte Einrichtung**

Die Nähe zu den Bürgern, um sie über ihre Rechte und deren Wahrnehmung zu informieren, bildet eine vorrangige Priorität. Ich habe mich daher gefreut, dass im Rahmen der Veranstaltung zu unserem 15. Jahrestag auch neue visuelle Identitäten für den Europäischen Bürgerbeauftragten und das Europäische Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten eingeführt wurden. Ich bin der festen Überzeugung, dass unsere neue visuelle Identität uns dabei helfen wird, uns als offene, faire und bürgerorientierte Einrichtung zu präsentieren. Die neue Identität des Verbindungsnetzes soll für die wichtige Arbeit sensibilisieren, die die Bürgerbeauftragten in ganz Europa leisten, um die Bürger bei der Wahrnehmung ihrer Rechte nach dem EU-Recht zu unterstützen.



Das Logo des Europäischen Bürgerbeauftragten soll die Bemühungen des Bürgerbeauftragten unterstreichen, ein breites Publikum zu erreichen, und gleichzeitig die Identität und Werte der Einrichtung widerspiegeln. Die Farben Blau und Gelb spielen auf die europäische Flagge an. Die runde Form steht für Einheit und Konsens. Die Pfeile innerhalb des Kreises weisen in zwei Richtungen und stehen für Austausch und Dialog – die Schlüsselemente der Handlungsweise des Europäischen Bürgerbeauftragten. Die übereinander liegenden Pfeile bilden ein Gleichheitszeichen, das Gleichheit und Fairness symbolisiert. (Design: Studio Philippe Apeloig)



Das neue Logo des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten soll die Identität und Werte des Netzes widerspiegeln. Das Logo setzt sich aus einem Spektrum lebhafter Farben zusammen, die für die Diversität unseres Verbindungsnetzes und seiner Mitglieder stehen. Die Farben der Flagge der Europäischen Union sind am auffälligsten Punkt der Formation nebeneinander angeordnet. Der kreisförmige Aufbau symbolisiert Kommunikation, Partnerschaft und Einheit und die Pfeilspitzen spiegeln das Treffen zahlreicher unterschiedlicher Akteure an einem bestimmten Punkt wider. (Design: Studio Philippe Apeloig)

## Überblick des Bürgerbeauftragten

Über den interaktiven Leitfaden auf unserer Website, den im Laufe des Jahres mehr als 19 000 Personen nutzten, um Rat einzuholen, haben wir die Beschwerdeführer weiterhin dabei unterstützt, die für ihre Angelegenheit geeignetste Abhilfe zu finden. Da mehr Personen selbst die richtige Art der Abhilfe ausfindig machen konnten, ging die Zahl der Beschwerden, die nicht in die Zuständigkeit des Bürgerbeauftragten fielen, um 409 zurück und die Gesamtzahl der Beschwerden sank von 3 098 im Jahr 2009 auf 2 667 im Jahr 2010. Diese Entwicklung stimmt mich zuversichtlich, da sie impliziert, dass ein höherer Anteil von Beschwerdeführern sich aus dem richtigen Grund an uns wendet. Darüber hinaus haben wir

Haushaltsordnung und zum neuen Mandat des Bürgerbeauftragten. Die Zahl der im Jahr 2010 eingeleiteten Untersuchungen entsprach weitgehend der Zahl aus dem Jahr 2009 (335 gegenüber 339). Von den im Jahr 2010 abgeschlossenen Untersuchungen wurden 78 % von Privatpersonen und 22 % von Unternehmen und Verbänden eingereicht.

Wie in jedem Jahr galten die meisten der vom Bürgerbeauftragten im Jahr 2010 eingeleiteten Untersuchungen der Kommission (219 bzw. 65 % aller Fälle). Da die Kommission das EU-Organ ist, das mehr als alle anderen Organe Entscheidungen mit unmittelbaren Konsequenzen für die Bürger trifft, ist es nur folgerichtig, dass sich die Mehrzahl

Wie in jedem Jahr galten die meisten der vom Bürgerbeauftragten im Jahr 2010 eingeleiteten Untersuchungen der Kommission (219 bzw. 65 % aller Fälle).

unsere Zusammenarbeit mit anderen Informations-, Beratungs- und Problemlösungsnetzen wie Your Europe und SOLVIT ausgebaut.

Als Europäischer Bürgerbeauftragte setze ich mich dafür ein sicherzustellen, dass jede Person oder Organisation, die ein Problem mit den Organen der EU hat, ihr Recht kennt, sich bei mir über Missstände zu beschweren. Wir haben während des Jahres weiterhin verschiedene Zielgruppen erreicht, um sie auf die Dienstleistungen aufmerksam zu machen, die der Bürgerbeauftragte den Bürgern, NRO, Interessengruppen, Unternehmen, regionalen Einrichtungen, Expertengremien und Verbänden bieten kann. Zu den im Jahr 2010 organisierten thematischen Veranstaltungen zählten Seminare zur Transparenz,

der Bürgerbeschwerden auf sie bezieht. Dabei ist allerdings festzuhalten, dass die Vergleichszahl für 2009 noch 56 % aller Fälle ausmachte. 35 Untersuchungen (10 %) betrafen das Europäische Amt für Personalauswahl (EPSO), 22 (7 %) das Europäische Parlament, 6 (2 %) den Rat der Europäischen Union und 4 (1 %) den Gerichtshof der Europäischen Union. Im Hinblick auf den Gerichtshof muss erwähnt werden, dass der Bürgerbeauftragte lediglich Untersuchungen einleiten kann, die nicht die Rechtsprechungstätigkeit des Gerichts betreffen. Weitere 52 Untersuchungen entfielen auf 25 andere Organe, Einrichtungen und sonstige Stellen der EU.

Die häufigsten Vorwürfe eines Missstands in der Verwaltungstätigkeit,



mit denen sich der Bürgerbeauftragte 2010 befasste, betrafen

(i) Verletzungen der Grundsätze von Rechtmäßigkeit (inkorrekte Anwendung von materiell- und/oder verfahrensrechtlichen Vorschriften) (20,6 % der Untersuchungen), die Angemessenheit der Fristen für die Entscheidungsfindung (14,1 %), Fairness (11 %), die Begründungspflicht für Entscheidungen und die Information über Berufungsmöglichkeiten (5,8 %), die Pflicht zur Beantwortung von Schreiben in der Sprache der Bürger unter Angabe des zuständigen Beamten (5,5 %) sowie die Sorgfaltspflicht (3,1 %);

(ii) Verletzungen der Pflichten in Bezug auf Informationersuchen (30,4 % der Untersuchungen), Anträge auf Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten (6,7 %) und die Gewährleistung des Fehlens von Diskriminierung (3,7 %).

Auf eigene Initiative des Bürgerbeauftragten wurden sechs Untersuchungen über systemimmanente Probleme bei den Organen eingeleitet: Drei Untersuchungen betrafen das Europäische Amt für Personalauswahl (EPSO), eine jeweils das Europäische Parlament, die Europäische Kommission und den Rat und die letzte Untersuchung die beiden letztgenannten Organe.

**In mehr als 70 % der bearbeiteten Fälle konnten wir dem Beschwerdeführer helfen, indem wir eine Untersuchung eingeleitet, die Angelegenheit an eine zuständige Stelle weitergeleitet oder geeignete Kontaktstellen genannt haben.**

In mehr als 70 % der bearbeiteten Fälle konnten wir dem Beschwerdeführer helfen, indem wir eine Untersuchung eingeleitet, die Angelegenheit an eine zuständige Stelle weitergeleitet oder geeignete Kontaktstellen genannt haben. Mehr als 53 % der Fälle

(1 435 Beschwerden) fielen in den Zuständigkeitsbereich eines Mitglieds des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten und 27 % (744 Beschwerden) in den Zuständigkeitsbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten, wodurch die Notwendigkeit eines weiteren Ausbaus unserer Zusammenarbeit untermauert wird. Das siebte Regionalseminar des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten, das im November in Innsbruck, Österreich, stattfand, sowie das siebte Treffen der Verbindungsbeauftragten des Netzes im Juni in Straßburg boten dafür eine gute Gelegenheit. Das achte nationale Seminar des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten wird im Oktober 2011 in Kopenhagen stattfinden. Zu den Diskussionsthemen in Kopenhagen zählt der Entwurf einer Erklärung über Grundsätze des öffentlichen Dienstes speziell für EU-Beamte. Vor der Erarbeitung des Entwurfs habe ich mich mit den nationalen Bürgerbeauftragten beraten, um sicherzustellen, dass in der künftigen Erklärung die vorbildlichen Verfahren in den Mitgliedstaaten berücksichtigt werden. Es gingen positive Antworten ein, die wertvolle Vorschläge und nützliche Informationen

enthielten, die bei der Erarbeitung berücksichtigt werden.

## Überblick des Bürgerbeauftragten



### Der Vertrag von Lissabon – ein Jahr danach

Nach meiner Wiederwahl zum Europäischen Bürgerbeauftragten im Januar 2010 gab ich bekannt, dass eine meiner Hauptprioritäten für die nächsten fünf Jahre darin bestehen wird, einen Beitrag dazu zu leisten, dass die Bürgerinnen und Bürger in der Europäischen Union in den Genuss der Vorteile kommen, die ihnen im Vertrag von Lissabon zugesagt wurden. Anfang 2010 äußerte ich mich zu der öffentlichen Konsultation über die Frage, wie die Europäische Bürgerinitiative in der Praxis funktionieren sollte. Ich betonte, wie wichtig es ist, bereits im Vorfeld auf die Fragen einzugehen, die bei der Anwendung dieses Instruments auftreten können, und insbesondere auf solche Fragen, die Beschwerden nach sich ziehen können. Die Annahme der Verordnung über die Europäische Bürgerinitiative im Dezember 2010 hat mich sehr ermutigt und ich bin sicher, dass dieses Instrument dazu beitragen wird, die Bürger zu selbstbestimmtem Handeln zu befähigen. Der Bürgerbeauftragte förderte 2010 auch die Anwendung der jetzt rechtlich verbindlichen Charta

Die Verbindungsbeauftragten sind die ersten Ansprechpartner für andere Stellen im Europäischen Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten. Vom 6. bis 8. Juni 2010 fand das siebte Treffen der Verbindungsbeauftragten in Straßburg statt. Erstmals wurde eine gemeinsame Sitzung mit SOLVIT abgehalten, um Themen von gemeinsamem Interesse zu erörtern und die Zusammenarbeit auszubauen. In dieser gemeinsamen Sitzung wurde ein Projekt in die Wege geleitet, um die Zuständigkeiten der nationalen Bürgerbeauftragten innerhalb des Verbindungsnetzes zuzuordnen. Ziel dieses Projekts ist es, klare und umfassende Informationen über die Arten von Beschwerden zu sammeln, die die nationalen Bürgerbeauftragten bearbeiten bzw. nicht bearbeiten können.

der Grundrechte durch die Organe, insbesondere durch die Bearbeitung von Beschwerden und Untersuchungen zu Themen wie dem Grundrecht auf gute Verwaltung und den Rechten von Menschen mit Behinderung.

Ich freue mich, diese Tätigkeit für die europäischen Bürger fortzusetzen. Mit seinem Beschluss zu meiner Wiederwahl für eine volle zweite Amtszeit bestätigt das Europäische Parlament meines Erachtens die Arbeit, die dieses Amt bisher geleistet hat, und es ist für uns ein Ansporn, uns weiterhin für eine offenere, verantwortungsvolle, am Dienstleistungsgedanken orientierte und bürgernahe EU-Verwaltung einzusetzen. Meine Kollegen und ich fühlen uns diesen ambitionierten Zielen fest verpflichtet.

Straßburg, den 14. Februar 2011

P. Nikiforos Diamandouros

# 1

## Beschwerden und Untersuchungen

In Kapitel 1 werden das Mandat und die Vorgehensweise des Bürgerbeauftragten erläutert, es wird eine Übersicht über die im Jahr 2010 bearbeiteten Beschwerden gegeben und das Kapitel enthält eine eingehende Darstellung der abgeschlossenen Untersuchungen. Es umfasst einen Abschnitt über Paradefälle sowie eine thematische Analyse. Das Kapitel endet mit einem Blick auf die Beschwerden, die an andere für die Bearbeitung von Beschwerden zuständige Stellen verwiesen wurden.

## Beschwerden und Untersuchungen

### 1.1 Mandat und Vorgehensweise des Bürgerbeauftragten

#### Die Rolle des Europäischen Bürgerbeauftragten

Das Büro des Europäischen Bürgerbeauftragten wurde durch den Vertrag von Maastricht im Zusammenhang mit der Unionsbürgerschaft geschaffen. Das Recht auf Beschwerde beim Europäischen Bürgerbeauftragten ist als eines der Rechte der Unionsbürger in Artikel 24 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union (AEUV) und in der Charta der Grundrechte der Europäischen Union (Artikel 43) verankert. Auf mögliche Missstände in der Verwaltungstätigkeit wird der Bürgerbeauftragte hauptsächlich durch Beschwerden aufmerksam, er führt jedoch auch aus eigener Initiative Untersuchungen durch.

Auf mögliche Missstände in der Verwaltungstätigkeit wird der Bürgerbeauftragte hauptsächlich durch Beschwerden aufmerksam, er führt jedoch auch aus eigener Initiative Untersuchungen durch.

Maßgeblich für die Tätigkeit des Bürgerbeauftragten sind die Bestimmungen von Artikel 228 AEUV sowie das Statut des Europäischen Bürgerbeauftragten<sup>1</sup> und die vom Bürgerbeauftragten nach Artikel 14 des Statuts erlassenen Durchführungsbestimmungen<sup>2</sup>. Das Statut und die Durchführungsbestimmungen sind auf der Website des Bürgerbeauftragten abrufbar (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Die Durchführungsbestimmungen sind auch als Druckexemplar beim Büro des Bürgerbeauftragten erhältlich.

#### Das Mandat des Bürgerbeauftragten

Gemäß Artikel 228 AEUV ist der Bürgerbeauftragte befugt, Beschwerden über Missstände bei der Tätigkeit der Organe, Einrichtungen oder sonstigen Stellen der Union, mit Ausnahme des Gerichtshofs der Europäischen Union in Ausübung seiner Rechtsprechungsbefugnisse, entgegenzunehmen.

#### Organe, Einrichtungen und sonstige Stellen der Union

Die Organe sind in Artikel 13 des EU-Vertrags aufgeführt. Zu ihnen zählt auch der Europäische Rat. Es gibt keine Definition oder amtliche Liste der Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union. Der Begriff schließt Einrichtungen, die durch die Verträge geschaffen wurden, wie z. B. den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen, ebenso mit ein wie Einrichtungen, die durch Rechtsakte eingesetzt wurden, wie z. B. die Europäische Chemikalien-Agentur und die Agentur der Europäischen Union für Grundrechte. Im Vertrag von Lissabon wurde das Mandat des Bürgerbeauftragten erweitert und umfasst jetzt mögliche Missstände in der Verwaltungstätigkeit im Rahmen der Gemeinsamen Außen- und Sicherheitspolitik, darunter auch die Gemeinsame Sicherheits- und Verteidigungspolitik.

Beschwerden gegen Behörden der Mitgliedstaaten fallen nicht

<sup>1</sup> Im Juni 2008 verabschiedete das Europäische Parlament einen Beschluss zur Änderung des Statuts des Bürgerbeauftragten, der am 31. Juli 2008 in Kraft trat. Beschluss 2008/587/EG des Europäischen Parlaments vom 18. Juni 2008 zur Änderung des Beschlusses 94/262/EGKS, EG, Euratom über die Regelungen und allgemeinen Bedingungen für die Ausübung der Aufgaben des Bürgerbeauftragten, ABl. L 189 vom 17.7.2008, S. 25.

<sup>2</sup> Am 3. Dezember 2008 änderte der Bürgerbeauftragte seine Durchführungsbestimmungen, um die Änderungen des Statuts von Juni 2008 zu berücksichtigen und den seit der letzten Änderung der Bestimmungen im Jahr 2004 gewonnenen Erfahrungen Rechnung zu tragen. Die neuen Durchführungsbestimmungen traten am 1. Januar 2009 in Kraft.



in den Zuständigkeitsbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten, selbst wenn sie Themen betreffen, die in den Anwendungsbereich der Rechtsvorschriften der EU fallen. Solche Beschwerden fallen häufig in die Zuständigkeit der nationalen und regionalen Bürgerbeauftragten im Europäischen Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten (siehe nachstehenden Abschnitt 1.7).

### **Misstand in der Verwaltungstätigkeit**

Da das Europäische Parlament eine klare Definition des Begriffs „Misstand in der Verwaltungstätigkeit“ gefordert hatte, bot der Bürgerbeauftragte die folgende Begriffsbestimmung an, die vom Europäischen Parlament in einer Entschließung begrüßt und auch von der Kommission gebilligt wurde: „Ein Misstand ergibt sich, wenn eine öffentliche Einrichtung nicht im Einklang mit für sie verbindlichen Regeln oder Grundsätzen handelt.“

Ein „Misstand in der Verwaltungstätigkeit“ wurde vom Bürgerbeauftragten dahingehend definiert, dass darunter die mangelnde Achtung der Rechtsstaatlichkeit, der Grundsätze guter Verwaltungspraxis und der Grundrechte fällt. Er vertritt seit jeher den Standpunkt, dass „Misstand in der Verwaltungstätigkeit“ ein breit gefasster Begriff ist und dass eine gute Verwaltungspraxis unter anderem die Einhaltung von Rechtsvorschriften und Rechtsgrundsätzen, einschließlich der Wahrung der Grundrechte, voraussetzt.

Die Charta der Grundrechte der Europäischen Union schließt das Recht auf gute Verwaltung als ein Grundrecht der Unionsbürgerschaft ein (Artikel 41). Durch die Rechtsverbindlichkeit der Charta und die dadurch begründete Möglichkeit des rechtlichen Schutzes des Einzelnen dürfte das Recht auf eine gute Verwaltungspraxis künftig an Bedeutung gewinnen. Auch dürfte der Bürgerbeauftragte in seinem Bemühen bestärkt werden, im allgemeinen Interesse eine gute Verwaltung zu fördern und für die Probleme von Betroffenen nach außergerichtlichen Lösungen zu suchen.

Am 6. September 2001 nahm das Europäische Parlament einen Kodex für gute Verwaltungspraxis an, den die EU-Organe sowie ihre Verwaltungen und Beamten in ihren Beziehungen zur Öffentlichkeit zu befolgen haben. Der Kodex berücksichtigt die in der Rechtsprechung der europäischen Gerichte enthaltenen Grundsätze des europäischen Verwaltungsrechts und lässt sich von einzelstaatlichen Gesetzen leiten. Das Parlament forderte auch den

Bürgerbeauftragten auf, den Kodex für gute Verwaltungspraxis bei der Untersuchung von Beschwerden und Initiativuntersuchungen anzuwenden.

Hierbei ist festzuhalten, dass die vorstehende Definition Missstände in der Verwaltungstätigkeit nicht auf Fälle beschränkt, in denen die Regel oder der Grundsatz, gegen die bzw. den verstoßen wird, rechtsverbindlich ist. Die Grundsätze der guten Verwaltung reichen über das Gesetz hinaus und verlangen von den EU-Organen nicht

Ein „Misstand in der Verwaltungstätigkeit“ wurde vom Bürgerbeauftragten dahingehend definiert, dass darunter die mangelnde Achtung der Rechtsstaatlichkeit, der Grundsätze guter Verwaltungspraxis und der Grundrechte fällt.

## Beschwerden und Untersuchungen

nur die Einhaltung ihrer rechtlichen Pflichten, sondern auch, dass sie sich dienstleistungsorientiert verhalten und Gewähr dafür bieten, dass die Bürger angemessen behandelt und in ihren Rechten nicht eingeschränkt werden. Somit stellt zwar eine Rechtswidrigkeit im Zuständigkeitsbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten in jedem Fall einen Missstand dar, doch handelt es sich nicht bei jedem Missstand automatisch auch um eine Rechtswidrigkeit. Wenn der Bürgerbeauftragte daher einen Missstand feststellt, so bedeutet dies nicht zwangsläufig, dass es sich hierbei um ein rechtswidriges Verhalten handelt, das gerichtlich geahndet werden könnte.<sup>3</sup>

Das Konzept des Missstands in der Verwaltungstätigkeit hat jedoch auch seine Grenzen. Der Bürgerbeauftragte hat zum Beispiel stets die Meinung vertreten, dass die politische Arbeit des Europäischen Parlaments keinen Anlass zu Fragen über etwaige Missstände in der Verwaltungstätigkeit gibt. Beschwerden gegen Entscheidungen von Parlamentsausschüssen, etwa des Petitionsausschusses, fallen somit nicht in die Zuständigkeit des Bürgerbeauftragten.

### Zulässigkeit und Grundlagen für Untersuchungen

Damit der Bürgerbeauftragte eine Untersuchung einleiten kann, muss eine Beschwerde noch weiteren Zulässigkeitskriterien genügen. Im Statut des Bürgerbeauftragten sind folgende Kriterien festgelegt:

**1.** Die Beschwerde muss den Gegenstand der Beschwerde sowie die Person des Beschwerdeführers erkennen lassen (Artikel 2 Absatz 3 des Statuts).

**2.** Der Bürgerbeauftragte darf nicht in ein schwebendes Gerichtsverfahren eingreifen oder die Rechtmäßigkeit einer gerichtlichen Entscheidung in Frage stellen (Artikel 1 Absatz 3 des Statuts).

**3.** Die Beschwerde muss innerhalb von zwei Jahren ab dem Zeitpunkt, zu dem der Beschwerdeführer Kenntnis von den seiner Beschwerde zugrunde liegenden Sachverhalten erhalten hat, eingelegt werden (Artikel 2 Absatz 4 des Statuts).

**4.** Der Beschwerde müssen die geeigneten administrativen Schritte bei dem betroffenen Organ oder der betroffenen Institution vorausgegangen sein (Artikel 2 Absatz 4 des Statuts).

**5.** Der Bürgerbeauftragte kann mit einer Beschwerde, die das Arbeitsverhältnis zwischen den Organen und Institutionen der Gemeinschaft und ihren Beamten und sonstigen Bediensteten betrifft, nur dann befassen, wenn die internen Möglichkeiten zur Einreichung von Anträgen und Beschwerden von dem Betreffenden genutzt wurden (Artikel 2 Absatz 8 des Statuts).

Nach Artikel 228 AEUV führt der Bürgerbeauftragte „Untersuchungen durch, die er für gerechtfertigt hält“. Um bei den Beschwerdeführern keine falschen Erwartungen zu wecken und um eine optimale Ressourcennutzung zu gewährleisten, werden alle zulässigen Beschwerden genau geprüft, um festzustellen, ob ein zweckdienliches Ergebnis zu erwarten ist. Fällt diese Prüfung negativ aus, so schließt der Bürgerbeauftragte den Fall infolge unzureichender Gründe für eine Untersuchung ab. Nach Ansicht des Bürgerbeauftragten besteht in aller Regel auch dann kein Anlass zu einer Untersuchung, wenn eine Beschwerde

<sup>3</sup> Siehe in diesem Zusammenhang die Urteile des Gerichts vom 28. Oktober 2004 in den verbundenen Rechtssachen T-219/02 und T-337/02, *Herrera / Kommission*, Randnr. 101, und vom 4. Oktober 2006 in der Rechtssache T-193/04 R, *Hans-Martin Tillack / Kommission*, Randnr. 128.



bereits vom Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments als Petition bearbeitet wurde, es sei denn, es liegen neue Erkenntnisse vor. In 40 % aller zulässigen Fälle, mit denen sich der Bürgerbeauftragte im Jahr 2010 befasste, war kein Anlass für eine Untersuchung gegeben. Wenn der Bürgerbeauftragte zu der Auffassung gelangt, dass kein Grund für eine Untersuchung vorliegt, unterrichtet er den Beschwerdeführer hiervon; in

immer dann zu nutzen, wenn der Grund, einer Beschwerde über Missstände in der Verwaltungstätigkeit der Europäische Investitionsbank (EIB) nicht nachzugehen, ausschließlich darin besteht, dass der Beschwerdeführer kein Unionsbürger ist bzw. seinen Wohnsitz nicht in der Europäischen Union hat. Diesbezüglich entscheidet der Bürgerbeauftragte von Fall zu Fall, ob er die Befugnis, auf eigene Initiative tätig zu werden, nutzen will.

**In 40 % aller zulässigen Fälle, mit denen sich der Bürgerbeauftragte im Jahr 2010 befasste, war kein Anlass für eine Untersuchung gegeben.**

bestimmten Fällen übermittelt er dem betroffenen Organ eine anonymisierte Fassung seiner Entscheidung.

## **Beschwerden und Initiativuntersuchungen**

Gemäß Artikel 228 AEUV ist der Bürgerbeauftragte befugt, Beschwerden von jedem Bürger der Union oder von jeder natürlichen oder juristischen Person mit Wohnort oder satzungsmäßigem Sitz in einem Mitgliedstaat entgegenzunehmen. Darüber hinaus hat der Bürgerbeauftragte die Befugnis, Untersuchungen aus eigener Initiative einzuleiten. Aufgrund dieser Initiativbefugnis kann er einem möglichen Missstand in der Verwaltungstätigkeit auch dann nachgehen, wenn er darüber von einer Person in Kenntnis gesetzt wurde, die nicht berechtigt ist, eine Beschwerde einzureichen. In der Praxis räumt der Bürgerbeauftragte in diesen Fällen der betreffenden Person im Zuge der Untersuchung dieselben Verfahrensmöglichkeiten ein wie bei Beschwerden. Im Jahr 2010 wurden sechs dieser Initiativuntersuchungen eingeleitet. Mit Unterstützung des Europäischen Parlaments erklärte der Bürgerbeauftragte seine Absicht, seine Initiativbefugnis

Der Bürgerbeauftragte kann außerdem seine Initiativbefugnis wahrnehmen, um sich mit dem Anschein nach systembedingten Problemen der Organe zu befassen. Wie bereits erwähnt, nutzte er diese Befugnis im Jahr 2010 in sechs Fällen. Drei davon betrafen das Europäische Amt für Personalauswahl (EPSO) (**OI/6/2010/IP**, **OI/7/2010/IP** und **OI/9/2010/RT**). Der nachstehende Abschnitt 1.6 enthält einen Überblick über eine Initiativuntersuchung betreffend einen besonderen Fall einer verspäteten Zahlung durch die Kommission (siehe Fall **OI/2/2010/GG** unter „Auftragsausführung“). Eine weitere Untersuchung (**OI/4/2010/ELB**) betraf die Rechte und Pflichten von Beamten und insbesondere die Bearbeitung von Anträgen durch die Organe, die von Beamten und Bediensteten gemäß Artikel 90 Absatz 1 des Statuts zum Ersatz von Verwaltungsakten angesichts der Rechtsprechung eingereicht werden. Diese Untersuchung richtete sich an das Europäische Parlament, die Kommission und den Rat. Schließlich leitete der Bürgerbeauftragte im Jahr 2010 eine Initiativuntersuchung zur Rechenschaftspflicht für Fälle von Missständen in der Verwaltungstätigkeit im Rahmen von Missionen der Gemeinsamen Sicherheits- und Verteidigungspolitik (GSVP) ein. Diese

## Beschwerden und Untersuchungen

Untersuchung (OI/12/2010/BEH) betraf die Kommission und den Rat. Fünf der sechs Untersuchungen waren Ende 2010 noch nicht abgeschlossen (der Fall OI/2/2010/GG wurde abgeschlossen, ohne dass weitere Untersuchungen gerechtfertigt waren).

### Die Vorgehensweise des Bürgerbeauftragten

#### Schriftliche und vereinfachte Untersuchungsverfahren

Jede an den Bürgerbeauftragten gerichtete Beschwerde wird registriert und der Eingang wird normalerweise innerhalb einer Woche bestätigt. Diese Bestätigung enthält Informationen über das Verfahren, eine Referenznummer sowie den Namen und die Telefonnummer des für die Beschwerde zuständigen Sachbearbeiters.

Als Nächstes wird geprüft, ob eine Untersuchung einzuleiten ist. Der Beschwerdeführer wird gewöhnlich innerhalb eines Monats über das Ergebnis dieser Prüfung informiert. Wird keine Untersuchung eingeleitet, so werden dem Beschwerdeführer die Gründe dafür mitgeteilt. Soweit möglich, wird die Beschwerde entweder weitergeleitet oder dem Beschwerdeführer wird eine Stelle empfohlen, an die er sich wenden kann.

Während einer Untersuchung wird der Beschwerdeführer über jeden neuen Schritt informiert. Beschließt der Bürgerbeauftragte, die Untersuchung abzuschließen, so unterrichtet er den Beschwerdeführer über die Untersuchungsergebnisse und über seine Schlussfolgerungen. Die Entscheidung des Bürgerbeauftragten ist rechtlich nicht bindend und begründet für den Beschwerdeführer bzw. für das Organ keine auf dem Rechtsweg durchsetzbaren Rechte oder Pflichten.

Statt eine schriftliche Untersuchung über einen möglichen Verwaltungsmisstand einzuleiten, kann der Bürgerbeauftragte nach Zustimmung und unter Mitwirkung des betreffenden Organs auch ein flexibles, informelles Verfahren einsetzen, um das Problem möglichst zügig zu beheben.

Im Jahr 2010 wurden 91 Fälle dadurch beigelegt, dass der Bürgerbeauftragte durch sein Eingreifen eine rasche Erledigung von zuvor unbeantworteten Schreiben erwirkte (Einzelheiten zu dem Verfahren finden sich im Abschnitt 2.9 des *Jahresberichts 1998*). Weitere 73 Fälle wurden beigelegt, nachdem der Bürgerbeauftragte für eine zusätzliche und detaillierte Antwort auf die Korrespondenz für den Beschwerdeführer sorgte.

#### Akteneinsicht und Anhörung von Zeugen

Artikel 3 Absatz 2 des Statuts des Bürgerbeauftragten verlangt, dass die EU-Organe dem Bürgerbeauftragten die von ihm erbetenen Auskünfte erteilen und ihm Zugang zu den betreffenden Unterlagen gewähren. Die Befugnis des Bürgerbeauftragten zur Akteneinsicht ermöglicht ihm die Überprüfung der Vollständigkeit und Richtigkeit der von dem betreffenden Organ der EU vorgelegten Informationen. Sie ist daher für den Beschwerdeführer und die Öffentlichkeit eine wichtige Garantie dafür, dass der Bürgerbeauftragte eine gründliche und umfassende Untersuchung durchführen kann. Im Jahr 2010 machte der Bürgerbeauftragte in 26 Fällen von seiner Befugnis zur Einsichtnahme in die Akten der Organe Gebrauch.

Gemäß Artikel 3 Absatz 2 des Statuts haben Beamte und sonstige Bedienstete der Organe der EU auf Ersuchen des

Die Entscheidung des Bürgerbeauftragten ist rechtlich nicht bindend und begründet für den Beschwerdeführer bzw. für das Organ keine auf dem Rechtsweg durchsetzbaren Rechte oder Pflichten.



Bürgerbeauftragten auszusagen, obwohl sie an die einschlägigen Bestimmungen des Personalstatuts und insbesondere an ihre Pflicht zur Wahrung des Dienstgeheimnisses gebunden bleiben. Die Befugnis des Bürgerbeauftragten zur Anhörung von Zeugen wurde 2010 nicht wahrgenommen.

Die Geheimhaltung von im Rahmen einer Untersuchung eingeholten Dokumenten und Informationen, an die der Bürgerbeauftragte gebunden ist, wurde bei der Überarbeitung des Statuts im Jahr 2008 klarer formuliert und bekräftigt. Der im geänderten Statut vorgesehene Zugang des Bürgerbeauftragten zu Verschlussachen, insbesondere zu sensiblen Dokumenten im Sinne von Artikel 9 der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001<sup>4</sup>, wird nur gewährt, wenn die Sicherheitsvorschriften des betreffenden EU-Organs eingehalten werden. Die Organe, die solche Verschlussachen zur Verfügung stellen, müssen den Bürgerbeauftragten darauf hinweisen, dass es sich um Verschlussachen handelt. Ferner sollte der Bürgerbeauftragte im Voraus mit dem betreffenden Organ die Bedingungen für die Behandlung von Verschlussachen und anderen unter das Dienstgeheimnis fallenden Informationen vereinbaren. In den Fällen **523/2009/TS** und **944/2008/OV** wurde mit dem Rat eine Einigung zur Einsichtnahme in Unterlagen erzielt, die als „EU - nur für den Dienstgebrauch“ klassifiziert sind.

## 1.2 Überblick über die im Jahr 2010 untersuchten Beschwerden

Beim Bürgerbeauftragten wurden im Jahr 2010 2 667 Beschwerden registriert<sup>5</sup>, gegenüber 3 098 Beschwerden im Jahr 2009. Insgesamt wurden 2 727 Beschwerden bearbeitet<sup>6</sup>, von denen 27 % (744 Beschwerden) in den Zuständigkeitsbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten fielen. Am Ende dieses Kapitels findet sich eine Analyse der Beschwerden, die von anderen Mitgliedern des Verbindungsnetzes als dem Europäischen Bürgerbeauftragten bearbeitet wurden.

Knapp 58 % der Beschwerden wurden 2010 über das Internet eingereicht. Von diesen wurde ein Großteil (53 %) über das elektronische Beschwerdeformular übermittelt, das auf der Website des Bürgerbeauftragten in 23 Sprachen aufgerufen werden kann. Im Jahr 2010 wurden über das E-Mail-Konto des Bürgerbeauftragten mehr als 1 000 E-Mails mit der Bitte um Informationen beantwortet. Im Jahr 2009 betrug diese Zahl 1 850, im Jahr 2008 4 300 und im Jahr 2007 4 100. Der wesentliche Rückgang von eingegangenen Informationersuchen zwischen 2009 und 2010 zeigt den Erfolg des interaktiven Leitfadens des Bürgerbeauftragten, der auf seiner Website seit 5. Januar 2009 verfügbar ist.

Knapp 58 % der Beschwerden wurden 2010 über das Internet eingereicht.

<sup>4</sup>. Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 30. Mai 2001 über den Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten des Europäischen Parlaments, des Rates und der Kommission, ABl. L 145 vom 31.5.2001, S. 43.

<sup>5</sup>. Im Jahresbericht des Europäischen Bürgerbeauftragten wird statt der Kategorie „eingegangene Beschwerden“ die statistische Kategorie „registrierte Beschwerden“ verwendet, um Beschwerden, die in einem bestimmten Kalenderjahr registriert wurden, von denen zu unterscheiden, die im Verlauf desselben Jahres eingingen, aber erst im Folgejahr registriert wurden.

<sup>6</sup>. Die statistische Kategorie „bearbeitet“ bedeutet, dass bereits analysiert wurde, ob die Beschwerde (i) in die Zuständigkeit des Bürgerbeauftragten fällt, (ii) die Zulässigkeitskriterien erfüllt und (iii) Gründe zur Einleitung einer Untersuchung vorliegen. Aufgrund der dafür erforderlichen Zeit unterscheidet sich die Zahl der in einem bestimmten Jahr „bearbeiteten“ Beschwerden von der Zahl der im selben Jahr „registrierten“ Beschwerden.

## Beschwerden und Untersuchungen

Mit seiner Hilfe können Informationen eingeholt werden, ohne dass ein Ersuchen zu übermitteln ist. Insgesamt befasste sich der Bürgerbeauftragte im Jahr 2010 mit über 3 700 Beschwerden und Informationsersuchen.

Der Europäische Bürgerbeauftragte leitete 323 Untersuchungen auf der Grundlage von Beschwerden ein, weitere zwölf Untersuchungen eröffnete der Bürgerbeauftragte aus eigener Initiative (2009 waren es 335 bzw. vier Untersuchungen gewesen).

| Tabelle 1.1: Bearbeitete Fälle im Jahr 2010  |  |
|--|--|
| Registrierte Beschwerden im Jahr 2010  | 2 667  |
| Bearbeitete Beschwerden im Jahr 2010   | 2 727  |
| Beschwerden im Zuständigkeitsbereich eines Mitglieds des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten | 1 435  |
| Beschwerden im Zuständigkeitsbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten davon:                                | 744<br>205 nicht zulässig<br>216 zulässig, aber ohne Untersuchungsgrundlage<br>323 auf der Grundlage von Beschwerden eingeleitete Untersuchungen |
| Initiativuntersuchungen  | 12   |
| Abgeschlossene Untersuchungen davon:   | 326 (darunter drei Initiativuntersuchungen)<br>175 aus dem Jahr 2010<br>92 aus dem Jahr 2009<br>59 aus früheren Jahren                           |

Der Bürgerbeauftragte schloss im Jahr 2010 326 Untersuchungen ab (gegenüber 318 im Jahr 2009). 175 davon wurden im Jahr 2010 registriert, 92 gingen auf 2009 und 59 auf frühere Jahre zurück.

Wie Schaubild 1.1 zeigt<sup>7</sup>, stieg die Zahl der Beschwerden im Zuständigkeitsbereich

des Bürgerbeauftragten in den vergangenen sieben Jahren vom niedrigen Stand von 603 im Jahr 2003 auf 744 im Jahr 2010. Ihren Höchststand erreichte sie 2004 mit 930 Beschwerden, der zweithöchste Stand wurde 2007 mit 870 Beschwerden verzeichnet.

<sup>7</sup> Es ist anzumerken, dass 335 Beschwerden, die im Jahr 2005 in den Zuständigkeitsbereich des Bürgerbeauftragten fielen, denselben Gegenstand hatten. Um einen genaueren Vergleich im Zeitverlauf zu ermöglichen, wurden diese in Schaubild 1.1 nur bis einschließlich der elften Beschwerde einzeln eingerechnet.



Schaubild 1.1: Zahl der Beschwerden innerhalb der Zuständigkeit 2003-2010

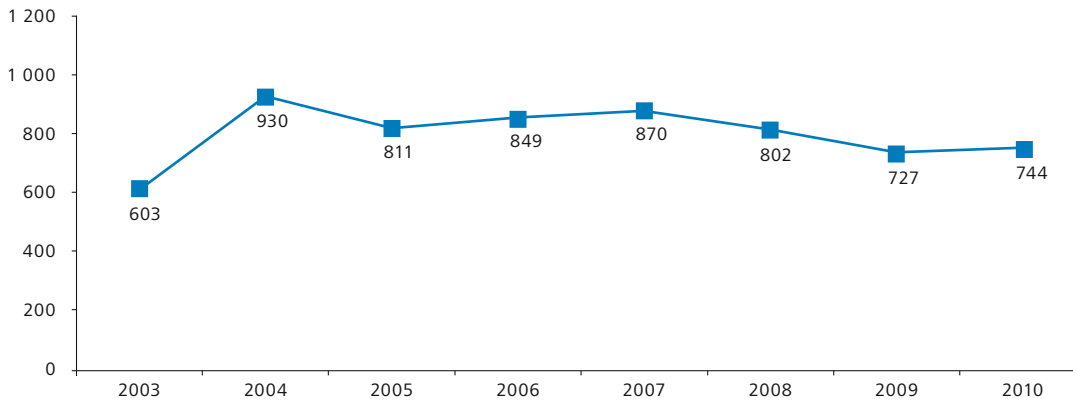
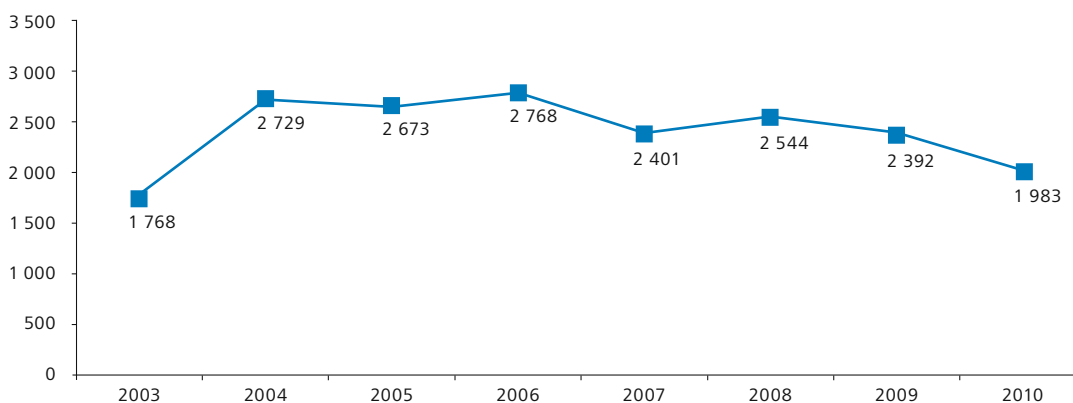


Schaubild 1.2<sup>8</sup> illustriert, dass die Zahl der Beschwerden außerhalb der Zuständigkeit des Bürgerbeauftragten im Jahr 2010 auf 1 983 zurückging, den niedrigsten Wert seit 2003 (damals waren es 1 768 gewesen). Der Bürgerbeauftragte wird seine Bemühungen fortsetzen, die

Zahl der Beschwerden, die nicht in seinen Zuständigkeitsbereich fallen, weiter zu verringern, indem er eindeutig darüber informiert, was er tun kann und was nicht, und indem er mithilft, dass mehr Bürger ihre Beschwerde gleich an die richtige Stelle richten.

Schaubild 1.2: Zahl der Beschwerden außerhalb der Zuständigkeit 2003-2010



<sup>8</sup> Es ist anzumerken, dass 281 Beschwerden, die im Jahr 2006 außerhalb der Zuständigkeit des Bürgerbeauftragten lagen, denselben Gegenstand hatten. Um einen genaueren Vergleich im Zeitverlauf zu ermöglichen, wurden diese in Schaubild 1.2 nur bis einschließlich der elften Beschwerde einzeln eingerechnet.

## Beschwerden und Untersuchungen

Tabelle 1.2 bietet einen Überblick über den geografischen Ursprung der im Jahr 2010 registrierten Beschwerden. Die meisten Beschwerden stammten aus Deutschland, dem bevölkerungsreichsten

Land der EU, gefolgt von Spanien, Polen und Belgien. Auf die Bevölkerung umgerechnet, kamen die relativ meisten Beschwerden aus Luxemburg, Zypern, Belgien und Malta.

Tabelle 1.2: Geografischer Ursprung der im Jahr 2010 registrierten Beschwerden

| Land                   | Zahl der Beschwerden | % der Beschwerden | % der EU-Bevölkerung | Quote |
|------------------------|----------------------|-------------------|----------------------|-------|
| Luxemburg              | 34                   | 1,3               | 0,1                  | 12,7  |
| Zypern                 | 22                   | 0,8               | 0,2                  | 4,1   |
| Belgien                | 207                  | 7,8               | 2,1                  | 3,7   |
| Malta                  | 9                    | 0,3               | 0,1                  | 3,4   |
| Slowenien              | 34                   | 1,3               | 0,4                  | 3,2   |
| Lettland               | 21                   | 0,8               | 0,5                  | 1,6   |
| Bulgarien              | 63                   | 2,4               | 1,6                  | 1,5   |
| Slowakei               | 43                   | 1,6               | 1,1                  | 1,5   |
| Spanien                | 349                  | 13,1              | 9,0                  | 1,5   |
| Irland                 | 32                   | 1,2               | 0,9                  | 1,3   |
| Finnland               | 39                   | 1,5               | 1,1                  | 1,3   |
| Portugal               | 71                   | 2,7               | 2,1                  | 1,3   |
| Estland                | 9                    | 0,3               | 0,3                  | 1,1   |
| Tschechien             | 63                   | 2,4               | 2,1                  | 1,1   |
| Litauen                | 20                   | 0,7               | 0,7                  | 1,1   |
| Griechenland           | 65                   | 2,4               | 2,3                  | 1,1   |
| Österreich             | 48                   | 1,8               | 1,7                  | 1,1   |
| Polen                  | 214                  | 8,0               | 7,7                  | 1,0   |
| Ungarn                 | 51                   | 1,9               | 2,0                  | 1,0   |
| Deutschland            | 375                  | 14,1              | 16,6                 | 0,8   |
| Niederlande            | 60                   | 2,2               | 3,3                  | 0,7   |
| Schweden               | 32                   | 1,2               | 1,8                  | 0,7   |
| Rumänien               | 73                   | 2,7               | 4,4                  | 0,6   |
| Dänemark               | 16                   | 0,6               | 1,1                  | 0,5   |
| Frankreich             | 171                  | 6,4               | 12,8                 | 0,5   |
| Italien                | 132                  | 4,9               | 11,9                 | 0,4   |
| Vereinigtes Königreich | 132                  | 4,9               | 12,3                 | 0,4   |
| Andere                 | 131                  | 4,9               |                      |       |
| Nicht bekannt          | 151                  | 5,7               |                      |       |

Hinweis: Zur Errechnung der Beschwerdequote wurde der prozentuale Anteil der Beschwerden aus einem Mitgliedstaat durch den prozentualen Anteil der Bevölkerung des betreffenden Landes an der EU-Gesamtbevölkerung dividiert. Ein Wert über 1,0 zeigt, dass aus dem betreffenden Land mehr Beschwerden beim Bürgerbeauftragten eingereicht wurden, als nach der Bevölkerungszahl zu erwarten gewesen wäre. Alle Prozentangaben in der Tabelle wurden auf eine Dezimalstelle gerundet.

Im Jahr 2010 gingen aus 17 Mitgliedstaaten jeweils mehr Beschwerden ein, als ihrer Bevölkerungsgröße nach zu erwarten gewesen wäre, aus acht Mitgliedstaaten

waren es weniger und bei zwei Mitgliedstaaten entsprach die Zahl der Beschwerden genau dem dortigen Bevölkerungsumfang.

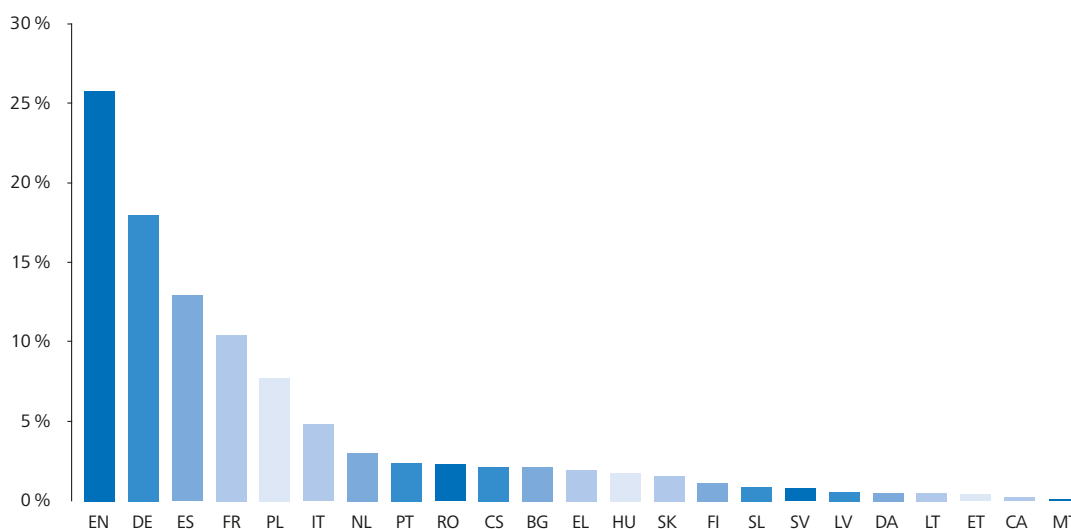


## Beschwerden und Untersuchungen

Beschwerden können in jeder der 23 Amtssprachen der Europäischen Union beim Europäischen Bürgerbeauftragten eingereicht werden<sup>9</sup>. Aus Schaubild 1.3 ist

zu ersehen, dass die meisten Beschwerden an den Bürgerbeauftragten im Jahr 2010 auf Englisch verfasst waren, gefolgt von Deutsch, Spanisch und Französisch.

Schaubild 1.3: Aufteilung der Beschwerden nach Sprachen



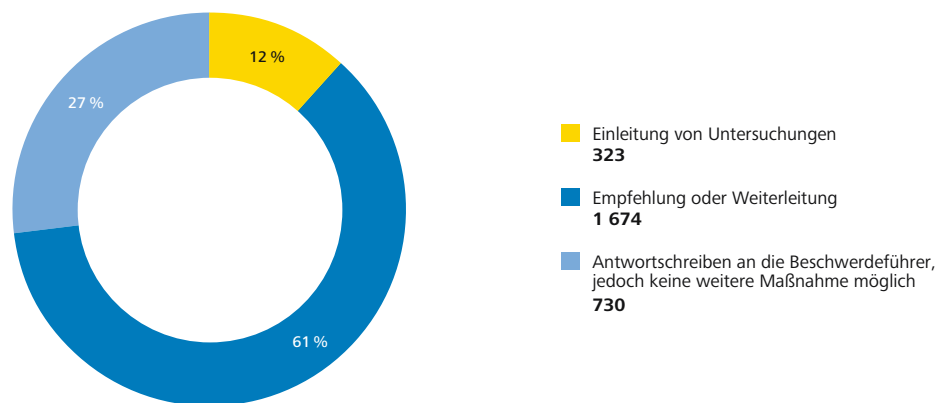
Wie in Schaubild 1.4 ersichtlich ist, konnte der Europäische Bürgerbeauftragte den Beschwerdeführern in mehr als 70 % der Fälle helfen, indem er eine Untersuchung des Falls einleitete (12 % der Fälle), den Fall an eine zuständige Stelle verwies oder eine Empfehlung dazu aussprach, an wen sich der Beschwerdeführer wenden könnte (61 %). Der nachstehende Abschnitt 1.7 enthält einen Überblick über die Fälle, die weitergeleitet wurden

oder in denen die Beschwerdeführer weiterverwiesen wurden. In 27 % der im Jahr 2010 bearbeiteten Fälle erhielten die Beschwerdeführer Antwortschreiben mit der Mitteilung, dass nach Auffassung des Bürgerbeauftragten keine weiteren Maßnahmen möglich seien. In einigen Fällen lag dies daran, dass die Beschwerdeführer nicht angegeben hatten, auf wen oder was die Beschwerde abzielte.

<sup>9</sup> Bulgarisch, Dänisch, Deutsch, Englisch, Estnisch, Finnisch, Französisch, Griechisch, Irisch, Italienisch, Lettisch, Litauisch, Maltesisch, Niederländisch, Polnisch, Portugiesisch, Rumänisch, Schwedisch, Slowakisch, Slowenisch, Spanisch, Tschechisch und Ungarisch. Nach einer im November 2006 zwischen dem Europäischen Bürgerbeauftragten und der spanischen Regierung unterzeichneten Vereinbarung können die Bürger auch Beschwerden in den Ko-Amtssprachen Spaniens beim Bürgerbeauftragten einreichen (Katalanisch/Valencianisch, Galicisch und Baskisch). Mit der Unterzeichnung der Vereinbarung glich der Bürgerbeauftragte sein Vorgehen an die Schlussfolgerungen des Rates der Europäischen Union vom Juni 2005 an, wonach der Einsatz der genannten Sprachen die Kommunikation spanischer Bürger mit den EU-Einrichtungen erleichtern soll.



Schaubild 1.4: Vom Europäischen Bürgerbeauftragten nach Eingang von Beschwerden eingeleitete Maßnahmen



Hinweis: Enthalten sind 187 Beschwerden, die gegen Ende 2009 registriert und 2010 bearbeitet wurden. Nicht enthalten sind 46 Beschwerden, die gegen Ende 2010 registriert wurden, bei denen am Jahresende aber noch keine Entscheidung über die Art der Maßnahme gefallen war.

## Beschwerden und Untersuchungen

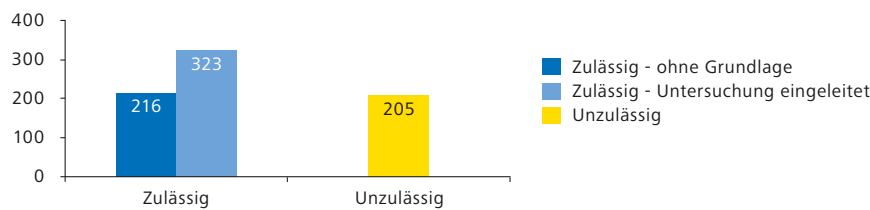
1.3 Analyse der eingeleiteten Untersuchungen<sup>10</sup>

Sämtliche dem Zuständigkeitsbereich des Bürgerbeauftragten zugeordnete Beschwerden wurden im nächsten Schritt auf ihre Zulässigkeit hin analysiert. Von den 744 Beschwerden, die in die Zuständigkeit des Bürgerbeauftragten fielen, waren

205 unzulässig. Weitere 216 waren zwar zulässig, allerdings fand der Bürgerbeauftragte keine Grundlage für die Einleitung einer Untersuchung.

Im Laufe des Jahres wurden insgesamt 323 neue Untersuchungen aufgrund von Beschwerden eingeleitet. Dies stellt gegenüber 2009 einen Anstieg um 3,5 % dar. Darüber hinaus nahm der Bürgerbeauftragte zwölf Untersuchungen aus eigener Initiative auf.

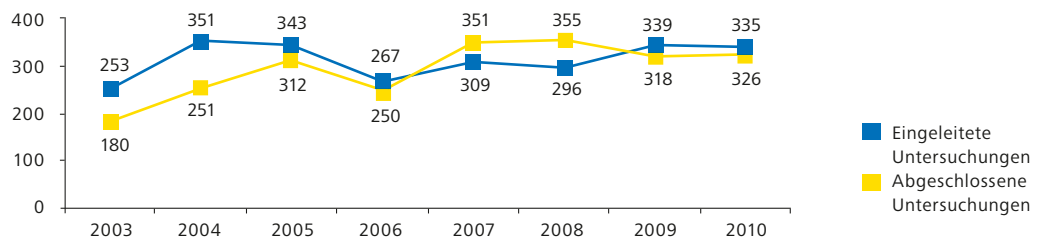
Schaubild 1.5: Beschwerden im Zuständigkeitsbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten



Wie Schaubild 1.6 zeigt, liegt die Zahl der 2010 eingeleiteten Untersuchungen knapp unter den Höchstwerten aus den

Jahren 2004 (351) und 2005 (343). Die abgeschlossenen Untersuchungen werden im nachstehenden Abschnitt 1.4 analysiert.

Schaubild 1.6: Zahlenmäßige Entwicklung der Untersuchungen



Die meisten der 2010 vom Bürgerbeauftragten eingeleiteten Untersuchungen (219 Fälle) betrafen die Europäische Kommission (65 %). Im Jahr 2009 belief sich die entsprechende Zahl auf 191. Da die Kommission jenes

EU-Organ ist, das mehr als alle anderen Organe Entscheidungen mit unmittelbaren Konsequenzen für die Bürger trifft, ist es nur folgerichtig, dass sich die Mehrzahl der Bürgerbeschwerden auf sie bezieht. An zweiter Stelle folgte das Europäische

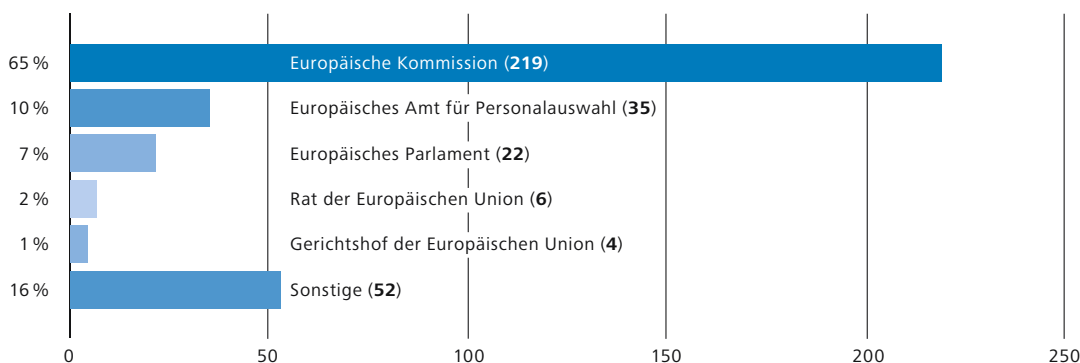
<sup>10</sup> Wie bereits beim *Jahresbericht 2009* ist zu beachten, dass die Analyse in diesem Abschnitt auf der Zahl der 2010 eingeleiteten Untersuchungen basiert und nicht – wie in den Vorjahren – auf der Gesamtzahl der im Lauf des Jahres bearbeiteten Untersuchungen (d. h. einschließlich der Fälle, die aus den Vorjahren übernommen wurden). Dieses neue Verfahren der statistischen Berechnung bietet bessere Hinweise auf die Entwicklung im Jahresvergleich.



Amt für Personalauswahl (EPSO) mit 35 Beschwerden (30 im Jahr 2009). Die Zahl der Untersuchungen in Bezug auf das Europäische Parlament, den Rat und den Gerichtshof der EU ging im Vergleich zu 2009 um etwa die Hälfte zurück. Im Hinblick auf den Gerichtshof muss erwähnt

werden, dass der Bürgerbeauftragte lediglich Untersuchungen einleiten kann, die nicht die Rechtsprechungstätigkeit des Gerichts betreffen. Weitere 52 Untersuchungen befassten sich mit 25 anderen Organen, Einrichtungen oder sonstigen Stellen der EU<sup>11</sup>.

**Schaubild 1.7: Von den Untersuchungen betroffene Organe, Einrichtungen und sonstige Stellen**



Hinweis: Zwei der 2010 eingeleiteten Untersuchungen waren Initiativuntersuchungen, die mehr als ein Organ betrafen. Daher ergeben die vorstehend angegebenen Prozentzahlen mehr als 100 %.

Die häufigsten Vorwürfe eines Missstands in der Verwaltungstätigkeit, mit denen sich der Bürgerbeauftragte 2010 befasste, betrafen

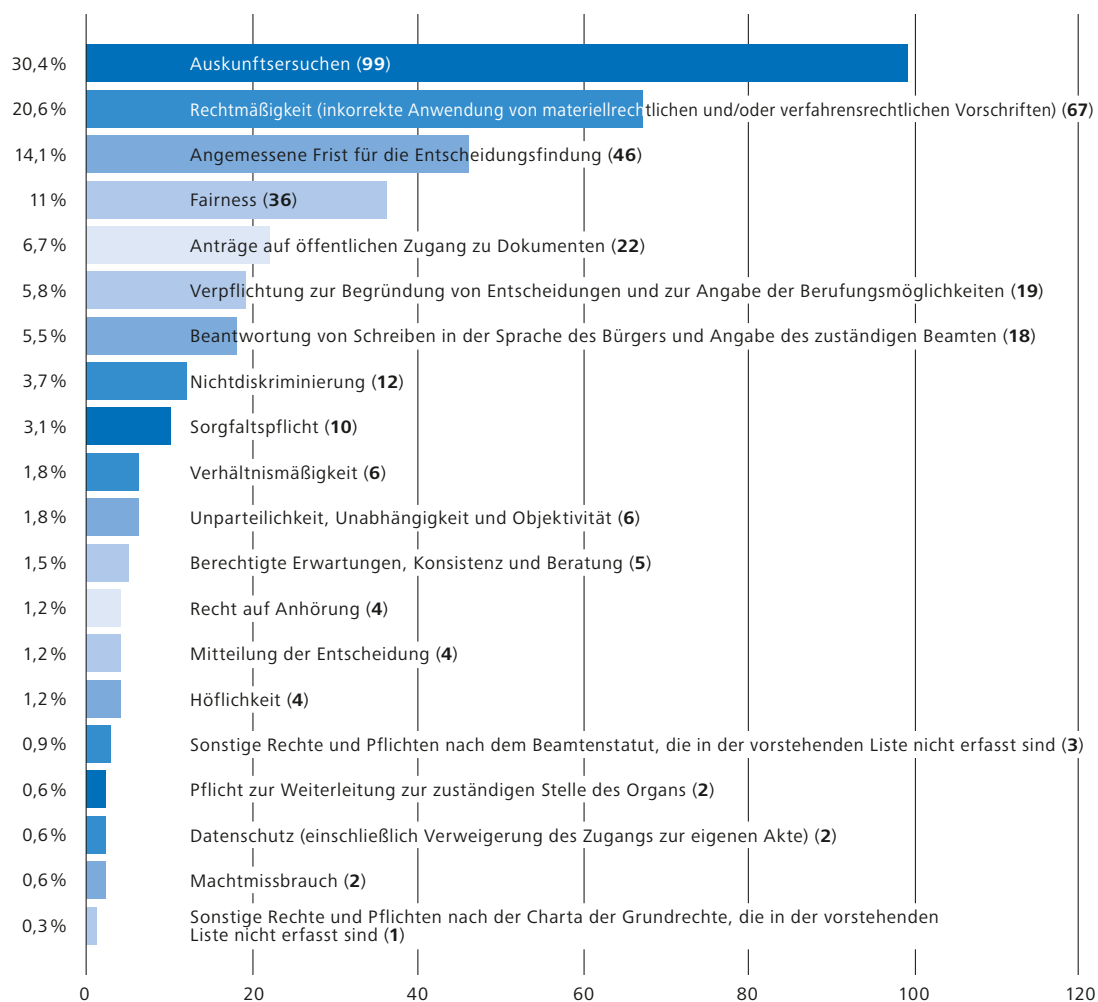
(i) Verletzungen der Grundsätze von Rechtmäßigkeit (inkorrekte Anwendung von materiell- und/oder verfahrensrechtlichen Vorschriften) (20,6 % der Untersuchungen), die Angemessenheit der Fristen für die Entscheidungsfindung (14,1 %), Fairness (11 %), die Begründungspflicht für

Entscheidungen und die Information über Berufungsmöglichkeiten (5,8 %), die Pflicht zur Beantwortung von Schreiben in der Sprache der Bürger unter Angabe des zuständigen Beamten (5,5 %) sowie die Sorgfaltspflicht (3,1 %); (ii) Verletzungen der Pflichten in Bezug auf Informationssuchen (30,4 % der Untersuchungen), Anträge auf Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten (6,7 %) und die Gewährleistung des Fehlens von Diskriminierung (3,7 %).

<sup>11</sup>. Europäisches Zentrum für die Förderung der Berufsbildung (1), Ausschuss der Regionen der Europäischen Union (1), Exekutivagentur Bildung, Audiovisuelles und Kultur (5), Exekutivagentur für Gesundheit und Verbraucher (2), Europäische Agentur für Flugsicherheit (2), Europäische Bankenaufsichtsbehörde (1), Europäisches Zentrum für die Prävention und die Kontrolle von Krankheiten (1), Europäische Chemikalien-Agentur (1), Europäische Verteidigungsagentur (1), Europäischer Datenschutzbeauftragter (1), Europäischer Wirtschafts- und Sozialausschuss (3), Europäische Behörde für Lebensmittelsicherheit (4), Europäische Investitionsbank (2), Europäisches Innovations- und Technologieinstitut (1), Europäische Arzneimittel-Agentur (2), Europäische Agentur für Netz- und Informationssicherheit (2), Exekutivagentur des Europäischen Forschungsrates (3), Europäische Stiftung zur Verbesserung der Lebens- und Arbeitsbedingungen (1), Eurojust (2), Europol (2), Agentur der Europäischen Union für Grundrechte (2), Harmonisierungsamt für den Binnenmarkt (1), Europäisches Amt für Betrugsbekämpfung (7), Amt für Veröffentlichungen der Europäischen Union (3) und Exekutivagentur für die Forschung (1).

## Beschwerden und Untersuchungen

**Schaubild 1.8: Art der beklagten Missstände – (i) Verletzung von, oder (ii) Verletzung von Pflichten in Bezug auf:**



Hinweis: In einigen Fällen wurde in einer Untersuchung mehr als eine Kategorie angeblicher Missstände in der Verwaltungstätigkeit geprüft. Daher ergeben die vorstehend angegebenen Prozentzahlen mehr als 100 %.



## 1.4 Ergebnisse der Untersuchungen des Bürgerbeauftragten

Wie aus Schaubild 1.6 hervorgeht, konnte der Bürgerbeauftragte im Jahr 2010 326 Untersuchungen abschließen. 323 dieser Untersuchungen erfolgten aufgrund von Beschwerden, drei kamen auf eigene Initiative des Bürgerbeauftragten zustande.

Insgesamt 78 % aller Beschwerden, die zur Einleitung einer Untersuchung führten (254), wurden von Privatpersonen eingereicht, 22 % (72) kamen von Unternehmen und Verbänden.

**Tabelle 1.3: Urheber der Beschwerden, die 2010 zu einer Untersuchung führten**

|                          |            |
|--------------------------|------------|
| Unternehmen und Verbände | 22 % (72)  |
| Privatpersonen           | 78 % (254) |

Die meisten der vom Bürgerbeauftragten 2010 abgeschlossenen Untersuchungen kamen innerhalb eines Jahres zum Abschluss (66 %). Über die Hälfte (52 %) hatte eine Dauer von weniger als drei Monaten. Dazu gehören Fälle, die einer raschen Lösung zugeführt werden konnten, etwa durch einen Anruf bei dem betreffenden Organ,

Monaten abgeschlossen, 2008 betrug dieser Zeitraum durchschnittlich dreizehn Monate. Dieser Trend entspricht der im *Jahresbericht 2008* formulierten Zielvorgabe, die Leistung des Büros durch eine weitere Verringerung der Fallbearbeitungszeit weiter zu verbessern und dabei die Qualitätsstandards mindestens zu halten, wenn nicht weiter zu verbessern.

**Tabelle 1.4: Nach Untersuchungen im Jahr 2010 abgeschlossene Fälle**

|                                      |          |
|--------------------------------------|----------|
| Durchschnittliche Untersuchungsdauer | 9 Monate |
| Abschluss innerhalb von 3 Monaten    | 52 %     |
| Abschluss innerhalb von 12 Monaten   | 66 %     |
| Abschluss innerhalb von 18 Monaten   | 82 %     |

Hinweis: auf Grundlage von 30 Tagen pro Monat.

Wie in Schaubild 1.9 ersichtlich ist, wurde in 179 der im Jahr 2010 abgeschlossenen Fälle ein positives Ergebnis erzielt, d. h., das betreffende Organ stimmte einer einvernehmlichen Lösung zu oder legte die Angelegenheit bei. In 55 Fällen wurde kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit festgestellt. In 40 Fällen wurden Missstände in der Verwaltungstätigkeit festgestellt: In sieben dieser Fälle nahm das betreffende Organ einen Empfehlungsentwurf an (im Vergleich zu zwei im Jahr 2009), während 33 dieser Fälle mit kritischen Anmerkungen abgeschlossen wurden

Die meisten der vom Bürgerbeauftragten 2010 abgeschlossenen Untersuchungen kamen innerhalb eines Jahres zum Abschluss (66 %). Über die Hälfte (52 %) hatte eine Dauer von weniger als drei Monaten.

um einen Lösungsvorschlag zu unterbreiten<sup>12</sup> (siehe vorstehenden Abschnitt „Schriftliche und vereinfachte Untersuchungsverfahren“). Mehr als 80 % der Untersuchungen wurden innerhalb von 18 Monaten abgeschlossen. Wie 2009 wurden die Untersuchungen durchschnittlich innerhalb von neun

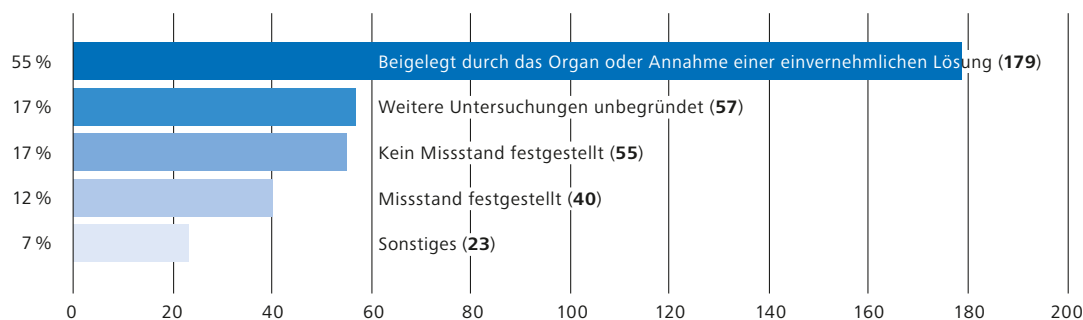
(siehe Schaubild 1.10), wobei ein Fall einen Sonderbericht an das Parlament zur Folge hatte. In 14 Fällen brachte der Bürgerbeauftragte weitere Bemerkungen an, um auf eine Verbesserung der Tätigkeit hinzuwirken. Weitere Einzelheiten zu diesen Ergebnissen finden sich nachstehend<sup>13</sup>.

<sup>12</sup>. Sonstige Fälle waren Beschwerdesachen, in denen der Bürgerbeauftragte eine umfassende Untersuchung durchgeführt hätte, wäre die Beschwerde nicht zurückgezogen worden, sowie Beschwerdesachen, in denen die Untersuchung beendet werden musste, da die Beschwerdeführer den Gerichtsweg wählten.

<sup>13</sup>. Die nachfolgende Analyse basiert auf den im Jahr 2010 abgeschlossenen Untersuchungen. Bei Untersuchungen, die mehrere Vorwürfe oder Forderungen zum Gegenstand hatten, wurden vom Bürgerbeauftragten u. U. verschiedene Feststellungen zu den betreffenden Untersuchungen vorgelegt.

## Beschwerden und Untersuchungen

Schaubild 1.9: Ergebnisse der abgeschlossenen Untersuchungen



Hinweis: In einigen Fällen wurden die Untersuchungen mit mehreren Feststellungen abgeschlossen. Daher ergeben die vorstehend angegebenen Prozentzahlen mehr als 100 %.

### Fälle, in denen kein Missstand festgestellt wurde

Im Jahr 2010 wurden 55 Fälle mit der förmlichen Feststellung abgeschlossen, dass kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit vorlag. Dies ist nicht unbedingt als negatives Ergebnis für die Beschwerdeführer zu werten, da sie von den betreffenden Organen zumindest eine ausführliche Erläuterung ihrer Handlungsweise sowie eine unabhängige Analyse des Bürgerbeauftragten zu ihrem Fall erhielten. Zudem ist ein solches Ergebnis ein greifbarer Beleg dafür, dass die betreffenden Organe entsprechend den Grundprinzipien einer guten Verwaltung gehandelt haben.

#### Rat: Recht, den Zugang zu Dokumenten zu verweigern

Der Beschwerdeführer ersuchte um Zugang der Öffentlichkeit zu einem Vermerk des Ratsvorsitzes zur angeblichen Nutzung europäischer Staaten durch die CIA für die Beförderung und das rechtswidrige Festhalten von Gefangenen. Der Rat argumentierte, dass eine Offenlegung den Beziehungen zwischen der EU und den Vereinigten Staaten schaden und die diplomatischen Bemühungen, in sensiblen Politikbereichen konstruktive Lösungen zu finden, beeinträchtigen würde. Es sei nicht möglich, teilweisen Zugang zu dem Dokument zu gewähren, da die in dem Dokument enthaltenen

Informationen ein untrennbares Ganzes bildeten. Die Untersuchung des Bürgerbeauftragten befasste sich mit dem angeblichen Versäumnis, die Verweigerung des teilweisen Zugangs hinreichend zu begründen. Der Rat führte an, es sei nicht möglich, weitergehende Begründungen anzugeben, ohne den Inhalt des Dokuments preiszugeben. Nachdem er das Dokument geprüft hatte, kam der Bürgerbeauftragte zu dem Schluss, dass der Rat aus den von ihm angegebenen Gründen das Recht hat, den Zugang zu verweigern.

523/2009/TS

#### Weitere Bemerkungen

Auch in Fällen, in denen der Bürgerbeauftragte keinen Missstand in der Verwaltungstätigkeit feststellt oder zu dem Schluss gelangt, dass eine weitere Untersuchung unbegründet ist, kann er weitere Bemerkungen abgeben, wenn er die Möglichkeit sieht, die Qualität der Verwaltung zu verbessern. Weitere Bemerkungen sind nicht als Kritik an dem betreffenden Organ zu sehen, an das sie gerichtet sind, sondern vielmehr als Ratschlag, wie eine bestimmte Verwaltungspraxis verbessert werden könnte, um die Qualität der für die Bürger erbrachten Dienstleistungen zu optimieren. Im Jahr 2010 brachte der Bürgerbeauftragte in insgesamt 14 Fällen weitere Bemerkungen an, so auch im folgenden Fall:



### **Angebliches Versäumnis, die Anonymität zu wahren und die Gleichbehandlung der Bewerber zu gewährleisten**

In einem EPSO betreffenden Fall behauptete die Beschwerdeführerin, dass auf eine ihrer schriftlichen Prüfungen, die den Korrektoren übermittelt wurde, sowohl ihre Bewerber- als auch ihre Geheimnummer statt nur der Letzteren vermerkt gewesen sei. Folglich sei den Korrektoren und dem Auswahlausschuss ihre Identität bekannt gewesen. EPSO erklärte, dass die der Beschwerdeführerin irrtümlich übermittelte Fassung nicht die Fassung gewesen sei, die den Korrektoren zugesandt worden war. Es entschuldigte sich hierfür. Der Bürgerbeauftragte gelangte zu der Auffassung, die Beschwerdeführerin habe es versäumt, die Ungleichbehandlung nachzuweisen. In einer weiteren Bemerkung schlug er EPSO jedoch vor, die Transparenz seiner Auswahlverfahren weiter zu verbessern. Diesbezüglich könnte EPSO die Möglichkeit erwägen, ausschließlich gescannte Kopien von Prüfungsblättern für die Zwecke der Bewertung durch die Korrektoren und auch bei der Gewährung des Zugangs der Bewerber zu ihren Prüfungsbögen zu verwenden.

**2831/2009/RT**

### **Durch das Organ beigelegte Fälle und einvernehmliche Lösungen**

Der Bürgerbeauftragte bemüht sich nach Möglichkeit um ein positives Ergebnis der Untersuchungen, das sowohl den Beschwerdeführer als auch das Organ zufriedenstellt, gegen das sich die Beschwerde richtet. Der Zusammenarbeit der EU-Organen kommt entscheidende

andererseits kosten- und zeitaufwendige Rechtsstreitigkeiten vermeiden helfen.

Im Lauf des Jahres 2010 wurden 179 Fälle nach einer beim Bürgerbeauftragten eingegangenen Beschwerde durch das betreffende Organ oder im Rahmen einer einvernehmlichen Lösung beigelegt.<sup>14</sup>

### **Angebliche Diskriminierung aufgrund der Sprache**

Auf der Website der Kommission war eine Reihe von Unterlagen für eine Aufforderung zur Einreichung von Vorschlägen zum Katastrophenschutz nur in Englisch verfügbar. In Beantwortung einer Beschwerde eines deutschen Abgeordneten des Europäischen Parlaments erklärte die Kommission wie folgt: Englisch sei als Standardsprache für die Kommunikation im Bereich des Katastrophenschutzes anerkannt, die Antragsteller könnten Übersetzungen beantragen und ihre Vorschläge in jeder EU-Amtssprache einreichen. Die Kommission greife in die Sprachwahl nicht ein. Die Kommission könne innerhalb von zehn Tagen Übersetzungen bereitstellen und die Möglichkeit einer Verlängerung der Frist für die Einreichung der Vorschläge prüfen. Die Kommission sicherte jedoch zu, dass sie die Antragsteller bei künftigen Aufforderungen im Bereich des Katastrophenschutzes deutlicher auf die Möglichkeit hinweisen werde, eine anderssprachige Fassung von Dokumenten zu beantragen. Der Beschwerdeführer teilte dem Bürgerbeauftragten mit, dass er mit dem Ausgang der Angelegenheit zufrieden sei.

**1266/2009/KM**

Der Bürgerbeauftragte bemüht sich nach Möglichkeit um ein positives Ergebnis der Untersuchungen, das sowohl den Beschwerdeführer als auch das Organ zufriedenstellt, gegen das sich die Beschwerde richtet.

Bedeutung dafür zu, dass sich Ergebnisse erzielen lassen, die einerseits zur Verbesserung der Beziehungen zwischen Organen und Bürgern beitragen und

Wird bei einer Untersuchung vorläufig ein Verwaltungsmissstand festgestellt, versucht der Bürgerbeauftragte nach Möglichkeit, eine einvernehmliche

<sup>14</sup>. Wie vorstehend dargelegt, erreichte der Bürgerbeauftragte in 91 dieser Fälle durch sein Eingreifen eine rasche Erledigung bis dahin unbeantworteter Korrespondenz.

## Beschwerden und Untersuchungen

Lösung herbeizuführen. Acht Fälle konnten im Verlauf des Jahres nach Erreichen einer einvernehmlichen Lösung abgeschlossen werden. 18 Vorschläge für einvernehmliche Lösungen wurden Ende 2010 noch geprüft.

### Öffentlicher Dienst: angebliche ungerechte Behandlung

Die Kommission nahm den Vorschlag des Bürgerbeauftragten für eine einvernehmliche Lösung an, einen Beschwerdeführer für die verspätete Wiedereinstellung zu entschädigen. Der Bedienstete wurde ab 1. April 2004 wegen Dienstunfähigkeit beurlaubt und ab 1. April 2005 wieder für dienstfähig erklärt. Allerdings bot ihm die Kommission erst nach zwei Jahren eine geeignete Stelle an, und zwar in der Generaldirektion, in der er zuvor tätig war und in der die bestehenden Umstände zu seiner Krankheit geführt hatten. Die Kommission bot ihm lediglich eine Entschädigung ab 15. Februar 2006 an. Der Bürgerbeauftragte erinnerte die Kommission daran, dass sie nach dem Statut verpflichtet war, den Beschwerdeführer ab 1. April 2005 in der ersten Stelle zu beschäftigen, die seinem Profil entsprach, sofern er die erforderlichen Anforderungen erfüllte. Für eine gute Verwaltungspraxis wäre es auch erforderlich

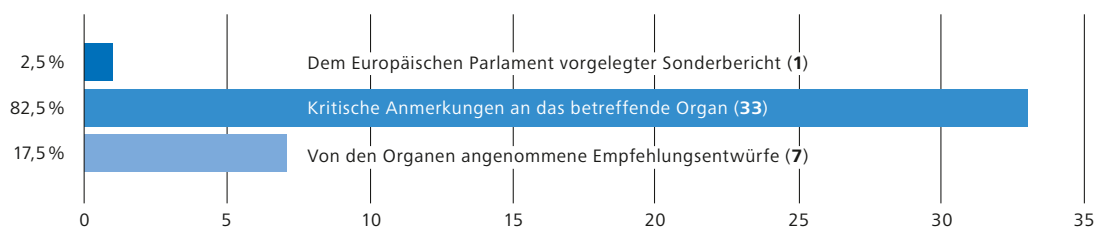
gewesen, dass die Kommission aktiv nach einer geeigneten Stelle für den Beschwerdeführer sucht. **1131/2009/MF**

Mitunter führt das Angebot einer Entschädigung durch das betreffende Organ an den Beschwerdeführer dazu, dass sich die Beschwerde beilegen oder eine einvernehmliche Lösung erzielen lässt. Ein solches Angebot erfolgt immer freiwillig, d. h. ohne Anerkennung einer rechtlichen Verpflichtung und ohne Schaffung eines Präzedenzfalls.

### Feststellung eines Misstands

In 12 % der 2010 abgeschlossenen Fälle stellte der Bürgerbeauftragte einen Misstand in der Verwaltungstätigkeit fest. 33 dieser Fälle wurden mit einer kritischen Anmerkung an das betreffende Organ abgeschlossen (2009 waren es 35 Fälle). In sieben Fällen brachte das betreffende Organ den Fall dadurch zum Abschluss, dass ein Empfehlungsentwurf des Bürgerbeauftragten angenommen wurde. Diese Ergebnisse werden im Folgenden ausführlicher beschrieben.

Schaubild 1.10: Untersuchungen, bei denen ein Misstand festgestellt wurde



Hinweis: In einem Fall, in dem ein Misstand festgestellt wurde, wurde die Untersuchung mit einem Sonderbericht und einer kritischen Anmerkung abgeschlossen. Daher ergeben die vorstehend angegebenen Prozentzahlen mehr als 100 %.



## Kritische Anmerkungen

Wenn eine einvernehmliche Lösung nicht möglich ist oder abgelehnt wird, kann der Bürgerbeauftragte den Fall mit einer kritischen Anmerkung an das betreffende Organ abschließen oder einen Empfehlungsentwurf unterbreiten. Zu einer kritischen Anmerkung kommt es in der Regel, wenn (i) das betreffende Organ keine Abhilfe mehr schaffen kann, (ii) der festgestellte Missstand keine allgemeinen Auswirkungen zu haben scheint und (iii) weitere Maßnahmen des Bürgerbeauftragten nicht geboten scheinen. Eine kritische Anmerkung wird auch dann unterbreitet, wenn der Bürgerbeauftragte der Auffassung ist, dass ein Empfehlungsentwurf nicht zweckdienlich wäre oder dass in Fällen, in denen das betreffende Organ einen Empfehlungsentwurf nicht annimmt, die Vorlage eines Sonderberichts beim Parlament nicht angemessen erscheint.

Eine kritische Anmerkung zeigt dem Beschwerdeführer, dass seine Beschwerde berechtigt war. Dem Organ verdeutlicht sie, was falsch gemacht wurde, um ihm bei der künftigen Vermeidung von Missständen in der Verwaltungstätigkeit zu helfen.

### Streit über die Einfuhr von Rindfleisch aus Brasilien

Ein Bauernverband legte beim Bürgerbeauftragten Beschwerde ein, dass die Kommission davon abgesehen habe, einen Einfuhrstopp für Rindfleisch aus Brasilien in die EU zu verhängen, obwohl im März 2007 Erkenntnisse vorgelegen hätten, dass solche Einfuhren insbesondere aufgrund der Maul- und Klauenseuche ein Risiko darstellten. Der Beschwerdeführer erhob den weiteren Vorwurf, dass die Kommission es nach Erhalt des Berichts über einen Inspektionsbesuch, den das

Lebensmittel- und Veterinäramt im November 2007 in Brasilien durchführte, unterlassen habe, vernünftig und angemessen zu handeln, um die durch diese Importe entstehenden Gefahren für die öffentliche Gesundheit und die Tiergesundheit abzuwenden. Der Bürgerbeauftragte stellte keinen Missstand in der Verwaltung in Bezug auf den Vorwurf fest, dass die Kommission keinen völligen Einfuhrstopp verhängt habe. Allerdings befand er, dass die Kommission nicht ausreichend begründet habe, warum sie zwischen dem 1. Februar 2008 und dem 15. März 2008 die Einfuhr von Rindfleischlieferungen aus Brasilien in die EU genehmigt habe, obwohl alle Erzeugerfarmen dieses Rindfleischs nicht gemäß den Anforderungen kontrolliert und inspiziert worden waren, die die Kommission für erforderlich hielt, um Risiken für die Tiergesundheit auszuschließen. Er brachte eine kritische Anmerkung an. In einer weiteren Anmerkung empfahl er, dass die Kommission weiterhin regelmäßige Inspektionsbesuche in Drittländern durchführen sollte, um systematische Überprüfungen vorzunehmen.

### 2115/2007/FOR

Eine kritische Anmerkung stellt jedoch keine Wiedergutmachung für den Beschwerdeführer dar. In Fällen, in denen eine Wiedergutmachung angebracht wäre, ist es am besten, wenn das betroffene Organ nach Eingang der Beschwerde die Initiative ergreift und den Missstand selbst einräumt und eine geeignete Wiedergutmachung anbietet. In manchen Fällen reicht bereits eine einfache Entschuldigung. Durch ein derartiges Vorgehen zeigt das Organ sein Engagement für eine Verbesserung der Beziehungen zu den Bürgern. Es zeigt außerdem, dass das Organ seinen Fehler erkannt hat und somit in Zukunft ähnliche Verwaltungsmissstände vermeiden kann.

## Beschwerden und Untersuchungen

### Folgemaßnahmen zu kritischen Anmerkungen und weiteren Bemerkungen

Um sicherzustellen, dass die Organe aus ihren Fehlern lernen und in Zukunft Missstände in der Verwaltungstätigkeit vermeiden, unterrichtet der Bürgerbeauftragte die Öffentlichkeit jährlich über seine Feststellungen zu den Folgemaßnahmen der betroffenen Organe auf alle kritischen Anmerkungen und weiteren Bemerkungen. Dies geschieht in Form einer Untersuchung, die der Bürgerbeauftragte auf seiner Website veröffentlicht.

### Folgemaßnahmen zu kritischen Anmerkungen und weiteren Bemerkungen des Jahres 2009<sup>15</sup>

Der Bürgerbeauftragte forderte die betroffenen Organe auf, innerhalb von sechs Monaten auf seine im Jahr 2009 abgegebenen kritischen Anmerkungen und weiteren Bemerkungen zu reagieren. Abgesehen von vier Fällen, in denen die Antworten der Kommission zu spät eingingen, um berücksichtigt zu werden, erhielt er in allen Fällen Antworten.

Betrachtet man kritische Anmerkungen und weitere Bemerkungen im Jahr 2009 zusammen, lag die Quote der zufriedenstellenden Folgemaßnahmen bei 81 %.

Betrachtet man kritische Anmerkungen und weitere Bemerkungen im Jahr 2009 zusammen, lag die Quote der zufriedenstellenden Folgemaßnahmen bei 81 %. Die Folgemaßnahmen zu den weiteren Bemerkungen waren in 94 % der Fälle zufriedenstellend, wohingegen bei den kritischen Anmerkungen nur eine deutlich niedrigere Quote von 70 % erreicht wurde. Dies macht deutlich, dass der Bürgerbeauftragte und die betroffenen Organe selbst noch einiges an Arbeit zu leisten haben, um die Bediensteten davon zu überzeugen, dass eine defensive Haltung gegenüber der Tätigkeit des Bürgerbeauftragten für das betroffene

Organ eine verpasste Gelegenheit bedeutet und die Gefahr beinhaltet, dem Ansehen der Europäischen Union Schaden zuzufügen.

Sieben der Folgemaßnahmen verdienen besondere Erwähnung, da sie den anderen Organen als Beispiel für eine vorbildliche Reaktion auf kritische Anmerkungen und weitere Bemerkungen dienen können. Sie betreffen das **Parlament (2350/2007/RT)**, die **Kommission (791/2005/FOR, 834/2007/TN und 1342/2007/FOR)**, die Exekutivagentur für Bildung, Audiovisuelles und Kultur (2576/2008/GG), den Europäischen Datenschutzbeauftragten (491/2008/PB) und die Europäische Investitionsbank (244/2006/JMA). Die betroffenen Organe zeichneten sich bei ihren Folgemaßnahmen zu diesen Fällen durch eine vorbildliche Vorgehensweise aus.

Im Rahmen der Untersuchung über die Reaktionen der Organe auf kritische Anmerkungen und weitere Bemerkungen konnte der Bürgerbeauftragte die von den Organen erzielten Fortschritte bei der Wahrung der Grundrechte überwachen. Zu den bei dieser Untersuchung behandelten Themen zählen Verteidigungsrechte und die Unschuldsvermutung, die Rechte von Menschen mit Behinderungen sowie die Grundrechte auf eine gute Verwaltung und auf den Zugang zu Dokumenten.

### Empfehlungsentwürfe

Falls die betreffenden Organe den Missstand beseitigen können oder falls der Missstand besonders schwerwiegend ist oder allgemeine

<sup>15</sup> Die Untersuchung des Bürgerbeauftragten zu den Folgemaßnahmen kann unter folgender Adresse abgerufen werden: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/followup.faces/en/5482/html.bookmark>



Auswirkungen hat, richtet der Bürgerbeauftragte gewöhnlich einen Empfehlungsentwurf an das betreffende Organ. Gemäß Artikel 3 Absatz 6 des Statuts des Bürgerbeauftragten muss das betroffene Organ binnen drei Monaten eine begründete Stellungnahme übermitteln. Im Jahr 2010 wurden 16 Empfehlungsentwürfe unterbreitet. Zusätzlich wurden im Jahr 2010 Entscheidungen zu elf Empfehlungsentwürfen aus dem Jahr 2009 gefällt sowie drei weitere Fälle abgeschlossen, zu denen im Jahr 2008 Empfehlungsentwürfe erarbeitet worden waren. Im Lauf des Jahres kamen sieben Fälle durch die Annahme von Empfehlungsentwürfen durch die betreffenden Organe zum Abschluss und in einem weiteren Fall waren weitere Untersuchungen nicht gerechtfertigt. Zehn Fälle wurden mit kritischen Anmerkungen abgeschlossen. Ende 2010 befanden sich fünfzehn Empfehlungsentwürfe noch in der Prüfung, drei davon stammten aus dem Jahr 2009, zwölf aus dem Jahr 2010.

#### **Untersuchung zu angeblichen Unregelmäßigkeiten**

Ein Journalist machte die Kommission auf angebliche Unregelmäßigkeiten in Verbindung mit der Finanzierung eines Gebäudes des Europäischen Parlaments in Brüssel aufmerksam. Das Europäische Amt für Betrugsbekämpfung (OLAF) schloss den Fall ohne die Empfehlung einer Folgemaßnahme ab. Der Journalist wandte sich an den Bürgerbeauftragten und brachte vor, OLAF hätte es bei seiner Untersuchung versäumt, die Anwendung einer Richtlinie zur Vergabe öffentlicher Aufträge ernsthaft und objektiv zu prüfen. OLAF wandte ein, es habe die Anwendbarkeit der Richtlinie tatsächlich geprüft. Da allerdings die Untersuchung keine offensichtlichen Unregelmäßigkeiten zu Tage gebracht hätte, die Disziplinarverfahren oder strafrechtliche Maßnahmen nach sich

ziehen würden, sei die Frage, ob die Richtlinie anwendbar sei oder nicht, daher nicht weiter untersucht worden. Nach Auffassung des Bürgerbeauftragten kann ein solch enges Verständnis des Mandats von OLAF dazu führen, dass OLAF seine Aufgabe, nämlich Betrug, Korruption und andere illegale Aktivitäten zu bekämpfen, die die finanziellen Interessen der EU beeinträchtigen, nicht voll erfüllen könne. In einem Empfehlungsentwurf forderte er OLAF auf, die Ergebnisse seiner Untersuchung erneut zu überprüfen. Zwar wies OLAF mit Nachdruck darauf hin, es habe seine Untersuchungen ordentlich und mit gebührender Sorgfalt durchgeführt, doch bestätigte es auch, dass es einen Prüfer ernannt habe, der eine erneute Prüfung dieses Falls vornehme.

**1450/2007/BEH**

#### **Sonderberichte**

Bleibt ein Organ eine zufriedenstellende Antwort auf einen Empfehlungsentwurf schuldig, kann der Bürgerbeauftragte dem Europäischen Parlament einen Sonderbericht vorlegen. Ein solcher Sonderbericht kann auch Empfehlungen enthalten.

Wie der Europäische Bürgerbeauftragte in seinem *Jahresbericht 1998* ausführte, ist die Möglichkeit, dem Parlament einen Sonderbericht vorzulegen, für seine Arbeit von unschätzbarem Wert. Ein Sonderbericht an das Europäische Parlament ist die äußerste Maßnahme, die der Bürgerbeauftragte bei der Bearbeitung eines Falles ergreifen kann. Danach liegt es im politischen Ermessen des Parlaments, ob es eine entsprechende Entschließung annehmen und von seinen Befugnissen Gebrauch machen möchte. Selbstredend stellt der Bürgerbeauftragte dem Parlament alle Informationen und Unterstützung zur Verfügung, die es im Zusammenhang mit einem Sonderbericht benötigt.

## Beschwerden und Untersuchungen

Laut Geschäftsordnung des Europäischen Parlaments ist der Petitionsausschuss für die Beziehungen des Parlaments zum Bürgerbeauftragten zuständig. Bei einem Treffen mit dem Petitionsausschuss am 12. Oktober 2005 erklärte der Bürgerbeauftragte, dass er im Einklang mit Artikel 205 Absatz 3 der Geschäftsordnung des Parlaments jedes Mal vor dem Ausschuss auftreten werde, wenn er einen Sonderbericht an das Parlament vorlegt.

Zehn der im Jahr 2010 abgeschlossenen Fälle sind als anschauliche Beispiele für vorbildliche Verfahren anzusehen.

Im Jahr 2010 wurde dem Parlament ein Sonderbericht vorgelegt:

### **Mangelnde Bereitschaft, ernsthaft und nach Treu und Glauben mit dem Bürgerbeauftragten zusammenzuarbeiten**

Im Rahmen der Untersuchung einer Beschwerde über den Zugang zu Dokumenten über CO<sub>2</sub>-Emissionen von Personenkraftwagen legte der Bürgerbeauftragte dem Europäischen Parlament einen Sonderbericht vor. Die Kommission verweigerte den Zugang zu drei Schreiben der Porsche AG an den früheren Vizepräsidenten Verheugen, da ihre Offenlegung den Schutz der geschäftlichen Interessen der Porsche AG beeinträchtigen würde. Der Bürgerbeauftragte prüfte die Unterlagen und unterbreitete der Kommission einen Empfehlungsentwurf, nach dem die Kommission uneingeschränkter Zugang zu den drei Schreiben gewähren oder die Schreiben eventuell teilweise zugänglich machen sollte. Die Europäische Kommission reagierte erst knapp 15 Monate später auf den Empfehlungsentwurf, obwohl die im Vertrag festgelegte Frist drei Monate beträgt. Des Weiteren versäumte es die Kommission, die Porsche AG über ihre Freigabeabsicht zu unterrichten. Diese Versäumnisse stellten einen Verstoß gegen die Pflicht der Kommission zu einer ernsthaften Zusammenarbeit mit dem Bürgerbeauftragten dar.

**676/2008/RT**

## 1.5 Paradedfälle: Beispiele für vorbildliche Verfahren

Zehn der im Jahr 2010 abgeschlossenen Fälle sind als anschauliche Beispiele für vorbildliche Verfahren anzusehen. Sie können sämtlichen Organen der EU als Modell für einen erstrebenswerten Umgang mit den vom

Bürgerbeauftragten aufgegriffenen Problemen dienen und werden in diesem Bericht in Blau hervorgehoben.

Im Bereich Transparenz gewährte die Europäische Arzneimittel-Agentur (EMA) öffentlichen Zugang zu klinischen Studienberichten und den entsprechenden Testprotokollen über zwei Arzneimittel gegen Fettleibigkeit und beschloss die Umsetzung und Bekanntmachung einer neuen Politik für den Zugang zu Dokumenten, nach der die Dokumente in ihrem Besitz einer viel breiteren Öffentlichkeit zugänglich gemacht werden (**2560/2007/BEH**)<sup>16</sup>. Im Fall **793/2007/BEH** erklärte sich das Europäische Parlament bereit, Zugang zu Dokumenten im Zusammenhang mit der Finanzierung des Erwerbs bestimmter Gebäude in Brüssel durch das Parlament zu gewähren. In seiner Antwort auf weitere Vorwürfe des Beschwerdeführers erläuterte das Parlament frühere Aussagen und erteilte zusätzliche Informationen über das von ihm angewandte Verfahren zur Absicherung externer Finanzierung. Im Fall **2145/2009/RT** kontaktierte die Europäische Investitionsbank (EIB) die nationalen Behörden in Tadschikistan,

<sup>16</sup> Diesbezüglich ist auch der Fall **2493/2008/TS** von Bedeutung. Die Untersuchungen in diesem Fall sind noch nicht abgeschlossen.



um von diesen die Erlaubnis einzuholen, die von einer NRO beantragte Einsicht in ein Rahmenabkommen zu gewähren. Das Abkommen wurde auf der Website der Botschaft von Tadschikistan in Belgien veröffentlicht und am darauffolgenden Tag informierte die EIB die Beschwerdeführerin darüber.

Im Bereich Ausschreibungen und Verträge zahlte die Kommission dem Beschwerdeführer einen Betrag von 6 025 EUR sowie 1 586 EUR an Zinsen, nachdem sie auf Bitten des Bürgerbeauftragten die Beschwerde des Vereins, sie habe die Abschlusszahlung zu Unrecht gekürzt, erneut geprüft hatte ([3249/2008/KM](#)). Als Reaktion auf die Untersuchung des Bürgerbeauftragten im Fall [255/2009/JF](#) überprüfte die Exekutivagentur Bildung, Audiovisuelles und Kultur (EACEA) erneut ihre Unterlagen und nahm ihre Forderung nach Rückzahlung von 2 364 EUR zurück. Zudem zahlte die EACEA der Beschwerdeführerin einen zusätzlichen Betrag von 2 722 EUR, nachdem der Bürgerbeauftragte darauf hingewiesen hatte, dass der NRO beim Ausfüllen des Zuschussantrags ein offenkundiger Fehler unterlaufen war, der dazu führte, dass nicht der korrekte Betrag der Reisekosten der Teilnehmer bezahlt wurde. Der Bürgerbeauftragte nahm diesen Fall als Beispiel für die Anwendung des Grundsatzes der Fairness in seine Liste der Paradefälle des Jahres 2010 auf.

Zwei Fälle betreffen die Rechte von Menschen mit Behinderungen. Im Fall [1226/2008/OV](#) willigte die Kommission ein, einer Beamtin der Kommission, die nach einem schweren Unfall eine Behinderung davontrug, einen reservierten Stellplatz

zur Verfügung zu stellen. Im Fall [129/2009/VL](#), der die Unterstützung unterhaltsberechtigter behinderter Angehöriger von Beamten des Rates betraf, kam der Bürgerbeauftragte zu dem Schluss, dass der Rat die im Statut verankerten einschlägigen Rechte seiner Beamten umgesetzt, geeignete interne Maßnahmen, um die Wahrnehmung dieser Rechte zu ermöglichen, eingeleitet und weitere, über die im Statut begründeten Rechte hinausgehende Maßnahmen ergriffen hatte.

In einem Fall ([906/2009/JF](#)), der verdeutlicht, dass für eine gute Verwaltung mehr als nur die Achtung der Rechtsstaatlichkeit erforderlich ist, ersuchte der Bürgerbeauftragte die Kommission, Verantwortung für ihre wiederholten Verwaltungsfehler bei der Bezahlung einer Hilfskraft zu übernehmen. Die Kommission erklärte sich bereit, ihre Forderung nach Rückerstattung zurückzunehmen, obwohl sie rechtlich einen Anspruch auf die Rückerstattung des Betrags hatte. Im Fall [2924/2007/TS](#) erklärte sich der Europäische Wirtschafts- und Sozialausschuss (EWSA) bereit, der Beschwerdeführerin als finanziellen Ausgleich für die Auslagen, die ihr infolge seines Verhaltens entstanden waren, einen Betrag in Höhe von 3 965 EUR zu zahlen. Der Europäische Wirtschafts- und Sozialausschuss hatte der Beschwerdeführerin fälschlicherweise mitgeteilt, sie sei für die Stelle ausgewählt worden, noch bevor die Anstellungsbehörde einen formellen Beschluss bezüglich ihrer Einstellung gefasst hatte. Zwei Wochen vor dem vorgesehenen Arbeitsbeginn jedoch teilte der EWSA ihr mit, sie könne nicht eingestellt werden. Zu diesem Zeitpunkt hatte die Beschwerdeführerin

## Beschwerden und Untersuchungen

bereits ihre Arbeitsstelle in Finnland gekündigt und eine Wohnung in Brüssel gemietet.

Als Reaktion auf den Vorschlag für eine einvernehmliche Lösung im Fall **1182/2009/JF** entschuldigte sich die Europäische Agentur für Flugsicherheit (EASA) beim Beschwerdeführer und überarbeitete ihre offiziellen Verwarnungen. Im Rahmen der Untersuchung des Bürgerbeauftragten stellte sich auch heraus, dass die EASA, als sie die besagte Gebühr vom Beschwerdeführer verlangte, eine offizielle Verwarnung aussprach, wonach unter anderem die Möglichkeit vorgesehen war, die derzeitigen Befugnisse des Beschwerdeführers zu entziehen. Der Bürgerbeauftragte hielt in diesem Fall eine solche Verwarnung für unangemessen, missbräuchlich und

Ziel dieses Abschnittes ist es nicht, so viele Fälle wie in den Vorjahren zu berücksichtigen, sondern die wichtigsten rechtlichen und sachlichen Feststellungen in den Entscheidungen des Bürgerbeauftragten der im Jahr 2010 abgeschlossenen Untersuchungen darzustellen.

sogar für potenziell rechtswidrig. Die EASA teilte dem Bürgerbeauftragten außerdem mit, dass sie beabsichtige, Änderungen der anzuwendenden Rechtsvorschriften vorzuschlagen.

### 1.6 Thematische Analyse der abgeschlossenen Untersuchungen

Die Entscheidungen zum Abschluss von Fällen werden in der Regel auf der Website des Bürgerbeauftragten (<http://www.ombudsman.europa.eu>) auf Englisch sowie gegebenenfalls in der Sprache des Beschwerdeführers veröffentlicht. Zusammenfassungen von ausgewählten Fällen werden auf der Website des Bürgerbeauftragten in allen 23 EU-Amtssprachen zugänglich gemacht. Diese Zusammenfassungen geben einen Überblick über die Themenbereiche sowie die Organe der EU, auf die sich die insgesamt 326 Entscheidungen der im Jahr 2010 abgeschlossenen Untersuchungen bezogen, wie auch über die unterschiedlichen Gründe für den Abschluss der Fälle.

Ziel dieses Abschnittes ist es nicht, so viele Fälle wie in den Vorjahren zu berücksichtigen, sondern die wichtigsten rechtlichen und sachlichen Feststellungen in den Entscheidungen des Bürgerbeauftragten der im Jahr 2010 abgeschlossenen Untersuchungen darzustellen. Er werden Fälle dargestellt, die deutliche Auswirkungen auf die Förderung von Transparenz und guter Verwaltungspraxis



in den Organen der EU aufwiesen, Fälle, die zu einem besonders positiven Ergebnis für die Beschwerdeführer geführt haben, sowie Fälle, in denen es dem Bürgerbeauftragten möglich war, wichtige Rechtsfragen zu klären oder sich mit einem Thema zu befassen, das ihm bislang nicht vorgelegt worden war. Angesichts der Anstrengungen des Bürgerbeauftragten, die Anwendung der Charta der Grundrechte der Europäischen Union zu fördern, werden auch Fälle hervorgehoben, die die in der Charta festgelegten Rechte betreffen.

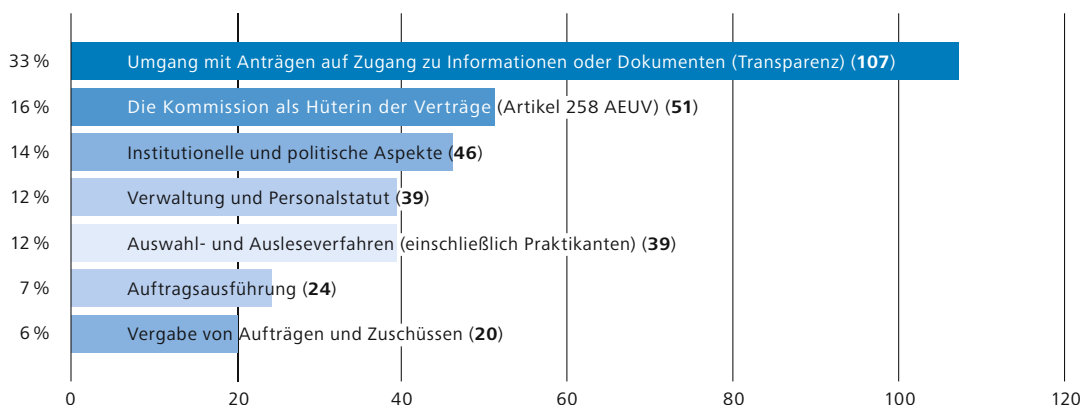
Die Analyse ist nach den sieben wichtigsten Themenbereichen der Untersuchungen untergliedert:

- Offenheit, Zugang der Öffentlichkeit und Schutz personenbezogener Daten
- die Kommission als Hüterin der Verträge

- Vergabe von Aufträgen und Zuschüssen
- Auftragsausführung
- Verwaltung und Personalstatut
- Auswahl- und Ausleseverfahren
- institutionelle, politische und sonstige Aspekte.

Zwischen den genannten Themenbereichen bestehen erhebliche Überschneidungen. Beispielsweise spielt bei Beschwerden, die sich auf Einstellungsverfahren oder die Rolle der Kommission als Hüterin der Verträge beziehen, häufig auch die Offenheit eine Rolle. Es ist zu beachten, dass die Themenbereiche nicht in derselben Reihenfolge aufgeführt sind wie in Schaubild 1.11.<sup>17</sup>

Schaubild 1.11: Gegenstand der abgeschlossenen Untersuchungen



<sup>17</sup> Schaubild 1.11 liefert Informationen über alle im Jahr 2010 abgeschlossenen Untersuchungen nach Themenbereichen. Das Schaubild soll dem Leser die Bedeutung der dargestellten Themen im Gesamtzusammenhang aller vom Bürgerbeauftragten bearbeiteten Fälle verdeutlichen.

## Beschwerden und Untersuchungen

### Offenheit, Zugang der Öffentlichkeit und Schutz personenbezogener Daten

#### Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten

Gemäß Artikel 10 Absatz 3 des Vertrags über die Europäische Union sind Entscheidungen in der Union „so offen und so bürgernah wie möglich“ zu treffen und Artikel 15 Absatz 1 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union (AEUV) verpflichtet die Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union dazu, unter weitestgehender Beachtung des Grundsatzes der Offenheit zu handeln, um eine verantwortungsvolle Verwaltung zu fördern und die Beteiligung der Zivilgesellschaft sicherzustellen. In Artikel 15 Absatz 3 AEUV ist das Recht auf Zugang zu Dokumenten der Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union verankert. Dieses Recht ist auch in Artikel 42 der Charta festgelegt. Dieses Grundrecht auf Zugang zu Dokumenten ist in der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 geregelt.<sup>18</sup>

Die Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 lässt den Antragstellern die Wahl des Rechtsbehelfs: Sie können im Falle der vollständigen oder teilweisen Ablehnung ihres Antrags entweder Klage nach Artikel 263 AEUV erheben oder eine Beschwerde an den Bürgerbeauftragten richten. Im Jahr 2010 schloss der Bürgerbeauftragte Untersuchungen zu 22 Beschwerden über die Anwendung der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 ab, von denen 14 die Europäische Kommission betrafen. Diese Untersuchungen

umfassten sowohl Verfahrensaspekte als auch die Anwendung der in der Verordnung vorgesehenen Ausnahmen.

#### Verzögerungen und Verfahrensprobleme

In mehreren Beschwerden wurde der Vorwurf der Zeitverzögerung erhoben. Im Fall **1438/2008/DK** beispielsweise kritisierte der Bürgerbeauftragte die Kommission, da diese erst nach fünf Monaten eine Entscheidung über einen Antrag auf Zugang der Öffentlichkeit getroffen und keine stichhaltigen und ausreichenden Gründe genannt hatte. Im Fall **1302/2009/TS** machte der Beschwerdeführer geltend, dass die Kommission die Beantwortung der Erstanträge des Beschwerdeführers unnötig verzögert habe, obwohl sie schließlich teilweisen Zugang zu den betreffenden Dokumenten gewährte<sup>19</sup>. Da der Beschwerdeführer beschloss, keinen Zweitantrag zu stellen, obwohl er dazu berechtigt war, gelangte der Bürgerbeauftragte zu dem Schluss, dass keine weiteren Untersuchungen gerechtfertigt waren. Er stellte allerdings fest, dass die Kommission dem Beschwerdeführer keinen Hinweis darauf gegeben hatte, wie lange die Bearbeitung des Erstantrags dauern würde. Der Bürgerbeauftragte war der Auffassung, dass es angemessen wäre, wenn die Kommission in künftigen Fällen einen solchen Hinweis geben würde, damit ein Antragsteller in Kenntnis der Sachlage eine Entscheidung über die Vorteile treffen kann, unmittelbar einen Zweitantrag zu stellen.

Im Fall **355/2007/FOR** (siehe auch nachstehend) nahm der Bürgerbeauftragte das Argument des

<sup>18</sup>. Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 30. Mai 2001 über den Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten des Europäischen Parlaments, des Rates und der Kommission, ABl. L 145 vom 31.5.2001, S. 43. Am 30. April 2008 unterbreitete die Kommission einen Vorschlag (KOM(2008)229 endgültig) zur Änderung und Ersetzung der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 über den Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten des Europäischen Parlaments, des Rates und der Kommission. Die Gespräche über diese Änderung der Rechtsvorschrift wurden 2010 fortgeführt.

<sup>19</sup>. In der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 wurde ein zweistufiges Verfahren für die Bearbeitung von Anträgen eingeführt. Falls das Organ einen Erstantrag nicht binnen 15 Arbeitstagen beantwortet, ist der Antragsteller berechtigt, einen Zweitantrag zu stellen. Im Fall der Ablehnung des Zweitantrags oder wenn binnen 15 Arbeitstagen keine Antwort eingeht, hat der Antragsteller das Recht, das Gericht mit der Angelegenheit zu befassen oder beim Europäischen Bürgerbeauftragten Beschwerde einzureichen.



Beschwerdeführers zur Kenntnis, dass eine verspätete Registrierung und verspätete Antworten der Kommission relativ häufig auftreten. Er wies darauf hin, dass er dieses Thema bereits in der Vergangenheit angesprochen habe<sup>20</sup>, und kündigte an, auf Grundlage der ihm vorgelegten Beschwerden das Engagement der Kommission bei der Einhaltung der in der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 festgelegten Fristen weiter zu beobachten. Sofern Hinweise auf ein systemimmanentes Problem innerhalb der Dienststellen der Kommission ermittelt werden sollten, wird der Bürgerbeauftragte die Einleitung einer Initiativuntersuchung zu diesem Sachverhalt prüfen.

Im Fall **3163/2007/KM** unterbreitete der Bürgerbeauftragte zwei kritische Anmerkungen zu Verfahrensaspekten. Er stellte fest, dass die Kommission es versäumt habe, einen triftigen Grund für die Ausdehnung der Frist zur Bearbeitung des zweiten Antrags des Beschwerdeführers anzugeben und den ursprünglichen Antrag des Beschwerdeführers auf Zugang zu Dokumenten an ihr Generalsekretariat hätte weiterleiten oder dem Beschwerdeführer zumindest hätte mitteilen müssen, wo er seinen Antrag einreichen sollte.

### **Strittige Fragen zur Anwendung der Ausnahmeregelungen**

Viele der weiteren Untersuchungen des Bürgerbeauftragten in diesem Bereich befassten sich mit den Ausnahmeregelungen für den Zugang der Öffentlichkeit gemäß Artikel 4 der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001.

Drei Fälle betrafen Anträge auf Zugang zu Dokumenten in Bezug auf das EU-Wettbewerbsrecht. Der Fall **1039/2008/FOR** betraf die Weigerung der Europäischen Kommission, einem Antrag auf Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten in einem Antidumping-Fall stattzugeben. Angesichts der Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofs<sup>21</sup> gelangte der Bürgerbeauftragte zu der Auffassung, dass bei der Auslegung der Frage, wie die in Artikel 4 der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 genannten Ausnahmeregelungen für Dokumente gelten, die bei Untersuchungsverfahren verwendet werden, auch den besonderen Vorschriften für solche Untersuchungsverfahren Rechnung getragen werden muss. Er stellte fest, dass laut Antidumping-Grundverordnung die von der Untersuchung betroffene Partei ausdrücklich vom Recht ausgeschlossen wird, von Dritten vorgelegte vertrauliche Unterlagen sowie interne Dokumente der Organe oder der Mitgliedstaaten einzusehen. Er gelangte zu der Auffassung, dass mit der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 nicht beabsichtigt wird, die Art des Untersuchungsverfahrens der Kommission im Sinne der Antidumping-Grundverordnung zu ändern, indem ein Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten gewährt wird, die der von der Untersuchung betroffenen Partei nicht übermittelt werden dürfen. Er stellte ferner fest, dass die betreffende Untersuchung zu dem Zeitpunkt, als die Entscheidung über den Zugang der Öffentlichkeit getroffen wurde, noch nicht endgültig abgeschlossen war. Angesichts der vorstehenden Überlegungen gelangte der Bürgerbeauftragte zu dem Schluss,

<sup>20</sup>. In seiner Entscheidung im Fall **3697/2006/PB** machte der Bürgerbeauftragte die folgende weitere Anmerkung: „Der Bürgerbeauftragte verweist darauf, dass gemäß Artikel 7 Absatz 1 und Artikel 8 Absatz 1 der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 Anträge auf Zugang zu Dokumenten und Zweitansprüche unverzüglich bearbeitet werden müssen und ein Zugangsantrag oder ein Zweitanspruch binnen 15 Arbeitstagen nach Registrierung eines solchen Antrags zu beantworten ist. Nach Ansicht des Bürgerbeauftragten beinhaltet die Verpflichtung zur unverzüglichen Bearbeitung von Anträgen, dass die Kommission ihre Verwaltungsdienste so organisieren sollte, dass eine Registrierung im Regelfall spätestens am ersten Tag nach Eingang eines Antrags erfolgt.“

<sup>21</sup>. Rechtssache C-139/07 P, *Kommission / Technische Glaswerke Ilmenau*, Urteil vom 29. Juni 2010, noch nicht veröffentlicht.

## Beschwerden und Untersuchungen

dass die Kommission berechtigt war, sich auf die Ausnahme zum Schutz des Zwecks von Untersuchungstätigkeiten zu stützen und davon auszugehen, dass ihre Weigerung, interne Dokumente der Kommission zu verbreiten, aufgrund von Artikel 4 Absatz 2 dritter Spiegelstrich der Verordnung berechtigt war. Er gelangte ferner zu dem Ergebnis, dass die Kommission die Dokumente Dritter konkret und im Einzelnen geprüft hatte, um deren Einstufung als vertraulich bestätigen zu können, und dass diese Dokumente aufgrund der inzwischen verstrichenen Zeit wirtschaftlich nicht weniger sensibel wurden. Auch der Fall **2953/2008/FOR** betraf die Ausnahme zum Schutz des Zwecks von Untersuchungstätigkeiten. Die Kommission verweigerte den Zugang der Öffentlichkeit zu einer Erstbewertung, deren Zweck es war, verbindliche Zusagen von dem deutschen Energieversorger E.ON zu erhalten, durch die ein möglicher Verstoß gegen das EU-Wettbewerbsrecht abgeschlossen werden sollte. Der Bürgerbeauftragte stellte fest, dass die „Verpflichtungszusage“ von der Bereitschaft sowohl der Kommission als auch der untersuchten Partei abhängt, Flexibilität, eine kooperative Haltung und gegenseitiges Vertrauen zu zeigen. Der Bürgerbeauftragte stimmte zu, dass die Offenlegung der Erstbewertung vor der Erzielung einer abschließenden Einigung sich eventuell negativ auf die Bereitschaft E.ONs zur Kooperation mit der Kommission ausgewirkt haben könnte. Dies wiederum hätte den Abschluss der Untersuchung durch die Kommission gefährden können. Der Bürgerbeauftragte war ferner der Meinung, dass kein überwiegendes öffentliches Interesse an der Offenlegung des Dokuments bestand. Im Fall **3699/2006/ELB** wollten die Beschwerdeführer Dokumente, die in einer EU-Entscheidung der Kommission

zum Wettbewerbsrecht genannt werden, in einer Schadenersatzklage vor einem nationalen Gericht gegen das Unternehmen verwenden, das nach Auffassung der Kommission gegen das EU-Wettbewerbsrecht verstoßen hatte. Auch in diesem Fall stützte sich die Kommission auf die Ausnahme zum Schutz des Untersuchungszwecks sowie zum Schutz geschäftlicher Interessen (Artikel 4 Absatz 2 erster Spiegelstrich). Nachdem er Einsicht in die Dokumente genommen hatte, kam der Bürgerbeauftragte zu dem Schluss, dass sie geschäftlich sensible Informationen enthielten. Er ersuchte die Kommission, sich um einen Ausgleich zwischen dem öffentlichen Interesse an der Freigabe einerseits und dem Schutz des Untersuchungszwecks sowie der Geschäftsinteressen andererseits zu bemühen. Insbesondere bat der Bürgerbeauftragte die Kommission zu prüfen, ob es im öffentlichen Interesse liegt, Dokumente freizugeben, wenn dadurch die abschreckende Wirkung des EU-Wettbewerbsrechts dahin gehend verstärkt würde, dass Schadenersatzklagen vor nationalen Gerichten erleichtert würden. Die Kommission widersprach grundsätzlich der Aussage, dass im vorliegenden Fall die Freigabe der Dokumente im öffentlichen Interesse lag. Dennoch stellte sie einen Ausgleich der verschiedenen Interessen her. In einer weiteren Bemerkung wies der Bürgerbeauftragte darauf hin, dass die Kommission das öffentliche Interesse an privater Rechtsdurchsetzung fördern könnte.

In zwei weiteren Fällen, die unter anderem Dokumente betrafen, die aus den Mitgliedstaaten stammten, erinnerte der Bürgerbeauftragte die Kommission an ihre Pflichten gemäß dem Urteil des Gerichtshofs in der Rechtssache



*Schweden gegen die Kommission*<sup>22</sup>. Im Fall **355/2007/FOR** beantragte ein Verband von Umweltorganisationen bei der Kommission Zugang zu einer Reihe von Dokumenten bezüglich der Entscheidung der Kommission, dass ein Industriehafenprojekt in Granadilla, Teneriffa (Spanien), die Umweltvorschriften der EU erfüllt. Die Kommission brachte vor, dass die Freigabe bestimmter interner Dokumente ihren Entscheidungsprozess untergraben würde (Artikel 4 Absatz 3 Unterabsätze 1 und 2). Außerdem führte sie an, dass Spanien darum gebeten hätte, Dokumente im Besitz der Kommission, die aus Spanien stammten, nicht weiterzugeben (Artikel 4 Absatz 5). Der Bürgerbeauftragte kam zu dem Schluss, dass nur eines der internen Dokumente nicht weitergegeben werden sollte. Er gelangte außerdem zu dem Schluss, dass die Kommission in Bezug auf die aus Spanien stammenden Dokumente mit den spanischen Behörden in einen Dialog eintreten sollte, um sicherzustellen, dass tatsächlich stichhaltige Argumente gegen die Weitergabe vorlagen. Als Reaktion auf den Empfehlungsentwurf des Bürgerbeauftragten gab die Kommission die internen Dokumente frei. Beim Abschluss des Falles kritisierte der Bürgerbeauftragte das Versäumnis der Kommission, in einem wirklichen Dialog mit den spanischen Behörden zu prüfen, ob angemessene Gründe für die Ablehnung des Zugangs der Öffentlichkeit zu den aus Spanien stammenden Dokumenten vorlagen. Der Fall **2219/2008/MHZ** betraf die Verweigerung des Zugangs zu einem Dokument durch die Kommission in Verbindung mit einem Vertragsverletzungsverfahren gegen Deutschland. Die deutschen Behörden beriefen sich auf verschiedene in der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 beschriebene Ausnahmeregelungen und

der Beschwerdeführer machte geltend, dass die Kommission jedoch nicht selbst geprüft habe, ob die Ausnahmeregelungen galten oder nicht. Der Bürgerbeauftragte stellte fest, dass offenbar nur zwei der in der Argumentation der Kommission angeführten Ausnahmeregelungen berechtigt waren. Darüber hinaus hatte die Kommission nicht geprüft, ob an der Verbreitung ein überwiegendes öffentliches Interesse bestand. Der Bürgerbeauftragte bat die Kommission, ihre Ablehnung unter Berücksichtigung des Urteils des Gerichtshofs in der Rechtssache *Schweden/Kommission* erneut zu überprüfen. In ihrer Antwort prüfte die Kommission die Anwendbarkeit der Ausnahmeregelung zum Schutz des Zwecks von Untersuchungstätigkeiten und distanzierte sich davon, dass sich die deutschen Behörden auf die Ausnahmeregelung in Verbindung mit dem Schutz der internationalen Beziehungen beriefen (Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe a dritter Spiegelstrich). Der Bürgerbeauftragte begrüßte diese Vorgehensweise und teilte die Auffassung, dass aufgrund der Tatsache, dass die Ausnahmeregelungen für den Schutz der geschäftlichen Interessen und den Schutz der Wirtschaftspolitik Anwendung fanden (Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe a vierter Spiegelstrich), eine Verbreitung des Schreibens nicht möglich war.

Der Fall **1195/2010/OV** betraf die Weigerung der Kommission, Zugang zu einem internen Managementhandbuch der Kommission über die Beurteilung der beruflichen Entwicklung zu gewähren. Die Kommission begründete diese Verweigerung damit, dass es Stellungnahmen für den internen Gebrauch enthalte und seine Freigabe den Entscheidungsprozess des Organs (Artikel 4 Absatz 3) sowie den Schutz

## Beschwerden und Untersuchungen

der Rechtsberatung (Artikel 4 Absatz 2 zweiter Spiegelstrich) ernsthaft unterminieren würde. In ihrer Stellungnahme zu der Untersuchung des Bürgerbeauftragten entschied sich die Kommission, dem Beschwerdeführer vollständigen Zugang zu dem Dokument zu gewähren, und entschuldigte sich dafür, dass sie nicht innerhalb der in der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 festgesetzten Frist geantwortet hatte.

Die Kommission war jedoch nicht das einzige Organ, das von Untersuchungen zum Zugang zu Dokumenten im Jahr 2010 betroffen war. Der Fall **793/2007/BEH** betraf die Verweigerung des Europäischen Parlaments, Zugang zu Dokumenten im Zusammenhang mit der Finanzierung des Erwerbs bestimmter Gebäude in Brüssel durch das Parlament zu gewähren. Der Beschwerdeführer behauptete ferner, das Parlament habe möglicherweise unrichtige und irreführende Aussagen hinsichtlich der Anwendung der EU-Richtlinien über die Vergabe öffentlicher Aufträge für den betreffenden Erwerb gemacht. Der Bürgerbeauftragte forderte das Parlament auf, Zugang zu den beantragten Dokumenten zu gewähren. Ferner forderte er das Parlament auf, seine Aussagen zu korrigieren bzw. klarzustellen, und zwar insbesondere hinsichtlich der Erheblichkeit eines Urteils des Gerichtshofs für die gewählte Finanzierungsvereinbarung. Das Parlament erklärte sich bereit, Zugang

Informationen geschäftliche Interessen beeinträchtigen würden. Im Hinblick auf seine Erklärung bestand das Parlament zwar darauf, seine Aussagen seien in keiner Weise unrichtig oder irreführend gewesen, führte jedoch seine Aussagen zur Erheblichkeit des genannten Urteils weiter aus und erläuterte, warum es dieses für nicht anwendbar hielt. Das Parlament erteilte darüber hinaus zusätzliche Informationen über das von ihm angewandte Verfahren zur Absicherung externer Finanzierung.

Zwei weitere Fälle, der Fall **523/2009/TS**<sup>23</sup> und der Fall **944/2008/OV**, betrafen die Weigerung des Rates, Zugang zu Dokumenten, die mit Terrorismus in Zusammenhang stehen, aufgrund der Ausnahmeregelung betreffend den Schutz des öffentlichen Interesses im Hinblick auf die internationalen Beziehungen zu gewähren. Nach einer Prüfung der Dokumente kam der Bürgerbeauftragte zu dem Schluss, dass der Rat berechnigte Gründe für die Ablehnung der Offenlegung hatte<sup>24</sup>.

Der Bürgerbeauftragte bearbeitete 2010 zwei wichtige Fälle zum Zugang zu Dokumenten betreffend die Europäische Arzneimittel-Agentur (EMA). Die EMA bewertet und überwacht Arzneimittel, die auf dem EU-Markt in Verkehr gebracht werden, mit Blick auf den Schutz der öffentlichen Gesundheit. Der Fall **2560/2007/BEH** betraf einen Antrag auf

Der Bürgerbeauftragte bearbeitete 2010 zwei wichtige Fälle zum Zugang zu Dokumenten betreffend die Europäische Arzneimittel-Agentur (EMA). Die EMA bewertet und überwacht Arzneimittel, die auf dem EU-Markt in Verkehr gebracht werden, mit Blick auf den Schutz der öffentlichen Gesundheit.

zu den Dokumenten zu gewähren, da es unwahrscheinlich sei, dass die in den Dokumenten enthaltenen wirtschaftlichen

Zugang zu klinischen Studienberichten und den entsprechenden Testprotokollen über zwei Arzneimittel gegen

<sup>23</sup>. Eine detailliertere Darstellung dieses Falls findet sich im vorstehenden Abschnitt 1.4 unter „Fälle, in denen kein Missstand festgestellt wurde“.

<sup>24</sup>. Wie im vorstehenden Abschnitt 1.1 zu den Verfahren des Bürgerbeauftragten dargelegt, führten diese Untersuchungen zu einem Beschluss des Rates in Bezug auf die Anwendbarkeit seiner Sicherheitsvorschriften im Zusammenhang mit einer Prüfung von sensiblen Dokumenten durch den Bürgerbeauftragten.



Fettleibigkeit. Die Beschwerdeführer wollten eine unabhängige Analyse der entsprechenden Daten durchführen, weil ihrer Ansicht nach unausgewogene Berichte über Arzneimittel-Tests verbreitet seien. Die EMA lehnte den Zugang ursprünglich mit der Begründung ab, die kommerziellen Interessen der Pharmahersteller würden durch eine Freigabe beeinträchtigt. Nach einer Prüfung der Dokumente gelangte der Bürgerbeauftragte zu dem Schluss, dass diese weder Informationen über die Zusammensetzung der Arzneimittel gegen Fettleibigkeit noch andere kommerziell vertrauliche Informationen enthielten. Nach seiner Auffassung würden daher keine kommerziellen Interessen beeinträchtigt. In ihrer Antwort kündigte die EMA die Freigabe der Studienberichte und Protokolle an. Im Fall **2493/2008/TS** empfahl der Bürgerbeauftragte der EMA, Berichte über mögliche Nebenwirkungen eines Arzneimittels zur Behandlung von schwerer Akne freizugeben. Die EMA gewährte den Zugang zu den Berichten<sup>25</sup>.

Im Fall **2145/2009/RT** ersuchte schließlich eine NRO die Europäische Investitionsbank (EIB) um Zugang zu dem Rahmenabkommen („das Abkommen“), das zwischen der EIB und der Republik Tadschikistan geschlossen worden war. Die EIB verweigerte jedoch den Zugang zu dem Abkommen mit der Begründung, dass es noch nicht von den zuständigen Behörden Tadschikistans ratifiziert worden sei. Die Beschwerdeführerin wies darauf hin, dass diese Ausnahme nicht in den einschlägigen Bestimmungen der EIB über den Zugang zu Dokumenten genannt werde. In ihrer Stellungnahme erläuterte die EIB, dass nach Rücksprache mit den nationalen Behörden in Tadschikistan das Abkommen auf der Website der Botschaft der Republik Tadschikistan im Königreich Belgien

veröffentlicht worden sei. Sie übermittelte der Beschwerdeführerin einen Weblink.

### **Zugang der Öffentlichkeit zu Informationen**

Gemäß Artikel 41 der Charta hat jede Person ein Recht darauf, dass ihre Angelegenheiten von den Organen, Einrichtungen und sonstigen Stellen der EU unparteiisch, gerecht und innerhalb einer angemessenen Frist behandelt werden. Dies umfasst auch das Recht auf Erhalt einer Antwort. Der Bürgerbeauftragte bearbeitete 2010 164 Fälle, in denen die Bürger angaben, die Verwaltung habe keine angemessene oder überhaupt keine Antwort übermittelt. Diese Fälle wurden schnell in vereinfachten Verfahren bearbeitet. Der Fall **3364/2008/IP** ist ein Beispiel für eine umfassende Untersuchung, in der der Beschwerdeführer geltend machte, dass keine Informationen bereitgestellt worden seien. Insbesondere machte der Beschwerdeführer geltend, dass es die Exekutivagentur Bildung, Audiovisuelles und Kultur (EACEA) versäumt habe, sein Ersuchen um Klarstellung in Bezug auf die Berücksichtigung von Minuspunkten im Bewertungsverfahren für ein von ihm koordiniertes Projekt zu beantworten. Im Laufe der Untersuchung erkannte die EACEA ihr Versäumnis an und stellte dem Beschwerdeführer die von ihm erbetenen Informationen zur Verfügung.

### **Datenschutz**

Die Charta der Grundrechte beinhaltet in ihren Artikeln 7 und 8 die Grundrechte auf Privatsphäre und den Schutz personenbezogener Daten. Diese Rechte waren im Fall **2682/2008/ELB** von Bedeutung, im dem sich ein italienischer

<sup>25</sup>. Weitere Untersuchungen in diesem Fall, die den spezifischen Inhalt der bereitzustellenden Daten in Bezug auf Berichte über schwerwiegende Nebenwirkungen von Arzneimitteln betreffen, sind noch nicht abgeschlossen. Die Untersuchung dürfte Anfang 2011 abgeschlossen werden und der Fall wird im *Jahresbericht 2011* ausführlich dargestellt werden.

## Beschwerden und Untersuchungen

Journalist beim Bürgerbeauftragten über die Weigerung des Parlaments beschwert hatte, ihm statistische Daten über die Fehlzeiten aus gesundheitlichen Gründen von MdEP aus verschiedenen Mitgliedstaaten bereitzustellen. Der Bürgerbeauftragte konsultierte den Europäischen Datenschutzbeauftragten, nach dessen Ansicht unter bestimmten Umständen einzelne MdEP anhand der erbetenen statistischen Daten identifiziert werden könnten. Unter Berücksichtigung der Bestimmungen in Verordnung (EG) Nr. 45/2001 zum Datenschutz<sup>26</sup> kam der Bürgerbeauftragte zu dem Schluss, dass die Ablehnung des Ersuchens des Beschwerdeführers durch das Parlament keinen Missstand der Verwaltung darstellte.

### Die Kommission als Hüterin der Verträge

Die Rechtsstaatlichkeit gehört zu den Gründungsprinzipien der Europäischen Union. Eine der vornehmsten Pflichten

In diesem Zusammenhang ist auf „EU-Pilot“<sup>28</sup>, eine von der Kommission und den Mitgliedstaaten entwickelte Arbeitsmethode hinzuweisen, mit der Verletzungen des EU-Rechts so früh wie möglich behoben werden sollen, ohne dass ein Vertragsverletzungsverfahren eingeleitet werden muss. Ziel dieses Projekts ist die Sicherstellung, dass das EU-Recht von den Mitgliedstaaten effektiver umgesetzt wird und Beschwerden von Bürgern und Unternehmen schneller aufgegriffen werden. Der Bürgerbeauftragte hat die Entwicklungen von „EU-Pilot“ seit seiner Einführung im Jahr 2007 genau verfolgt, um zu gewährleisten, dass es im Hinblick auf Beschwerden die größtmögliche Transparenz bietet.

Der Bürgerbeauftragte nimmt Beschwerden gegen die Kommission in ihrer Rolle als Hüterin der Verträge zur Bearbeitung entgegen. Eröffnet der Bürgerbeauftragte eine Untersuchung zu einer solchen Beschwerde, ist er stets darauf bedacht, klarzustellen, dass im Zuge dieser

### Der Bürgerbeauftragte nimmt Beschwerden gegen die Kommission in ihrer Rolle als Hüterin der Verträge zur Bearbeitung entgegen.

der Kommission ist ihr Auftreten als Hüterin der Verträge<sup>27</sup>. Durch Artikel 258 AEUV wurde ein allgemeines Verfahren geschaffen, auf dessen Grundlage die Kommission mögliche Verstöße der Mitgliedstaaten gegen das EU-Recht untersuchen und den Gerichtshof anrufen kann. Die Kommission kann aus eigener Initiative tätig werden, aufgrund von Beschwerden oder auf Ersuchen des Europäischen Parlaments um Bearbeitung von Petitionen nach Artikel 227 AEUV. Bei bestimmten Angelegenheiten wie im Falle rechtswidriger staatlicher Beihilfen kommen andere Verfahren zur Anwendung.

Untersuchung nicht geprüft wird, ob eine Vertragsverletzung vorliegt, da der Europäische Bürgerbeauftragte nicht befugt ist, die Maßnahmen der Behörden der Mitgliedstaaten zu untersuchen. Die Untersuchung des Bürgerbeauftragten zielt allein darauf ab, das Verhalten der Kommission bei der Analyse und Behandlung der Vertragsverletzungsbeschwerde zu bewerten. Dabei kann der Bürgerbeauftragte sowohl verfahrensrechtliche als auch inhaltliche Aspekte des Verhaltens der Kommission berücksichtigen.

<sup>26</sup>. Verordnung (EG) Nr. 45/2001 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 18. Dezember 2000 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten durch die Organe und Einrichtungen der Gemeinschaft und zum freien Datenverkehr, ABl. L 8 vom 12.1.2001, S. 1.

<sup>27</sup>. In Artikel 17 EUV heißt es hierzu, dass die Kommission „[...] für die Anwendung der Verträge sowie der von den Organen kraft der Verträge erlassenen Maßnahmen [sorgt].“

<sup>28</sup>. Siehe Mitteilung der Kommission: Ein Europa der Ergebnisse – Anwendung des Gemeinschaftsrechts, KOM(2007)502.



## Verfahrensrechtliche Pflichten

In Bezug auf die verfahrensrechtlichen Pflichten der Kommission gegenüber den Beschwerdeführern stützt sich der Bürgerbeauftragte vornehmlich auf eine Mitteilung der Kommission<sup>29</sup> aus dem Jahr 2002. Die Mitteilung enthält eine Reihe von Verfahrensvorschriften im Hinblick auf die Registrierung der eingehenden Beschwerden und die diesbezüglichen Ausnahmen sowie die Fristen für die Bearbeitung der Beschwerden und die Unterrichtung der Beschwerdeführer. Diese Mitteilung wurde als Reaktion auf vorherige Untersuchungen des Bürgerbeauftragten und auf die diesbezüglichen Kritikpunkte veröffentlicht. Der Bürgerbeauftragte betrachtet diese Mitteilung als wichtigen Schritt, um das Vertrauen der Bürger in die Kommission als Hüterin der Verträge zu stärken.

Wie der im Folgenden beschriebene Fall verdeutlicht, wurden im Rahmen der Untersuchungen des Bürgerbeauftragten im Jahr 2010 zahlreiche Mängel aufgedeckt. Es ist allerdings darauf hinzuweisen, dass die Kommission den Bürgerbeauftragten im Verlauf von zwei Untersuchungen (Fälle **219/2009/PB** und **294/2009/PB**) über die Einleitung von Maßnahmen informierte, die zu einer deutlichen Verbesserung der Bearbeitung von Vertragsverletzungsbeschwerden beitragen sollen. Der Bürgerbeauftragte begrüßte die Initiative der Kommission und erklärte, dass er konkrete Informationen über die Umsetzung der neuen Maßnahmen und ihre spezifischen Auswirkungen auf die Bearbeitung von Beschwerden wünsche.

### Versäumnis der Registrierung von Beschwerden

Ein immer wiederkehrendes Problem betrifft die Registrierung von Beschwerden. In Punkt 3 der Mitteilung

der Kommission aus dem Jahr 2002 ist die Pflicht der Kommission vorgesehen, die eingehenden Beschwerden in ihrem zentralen Beschwerderegister einzutragen. Es sind sechs Ausnahmen von dieser Pflicht aufgeführt. Im Fall **1009/2009/KM** stellte der Bürgerbeauftragte fest, dass die Kommission weder den Erhalt der betreffenden Beschwerde bestätigt noch diese als Vertragsverletzungsbeschwerde registriert hatte, obwohl der Beschwerdeführer das Beschwerdeformblatt verwendet und die Eingabe eindeutig als Vertragsverletzungsbeschwerde gekennzeichnet hatte. Das Versäumnis der Kommission, die Beschwerde zu registrieren, konnte nicht einfach damit gerechtfertigt werden, dass zu einem früheren Zeitpunkt ein Schriftverkehr zwischen der Kommission und dem Beschwerdeführer stattgefunden hatte, da dies nicht einer der in Punkt 3 der Mitteilung aufgeführten Gründe ist. Der Bürgerbeauftragte kritisierte diesen Verfahrensmangel und wies darauf hin, dass die Kommission alle Beschwerden zu registrieren habe, sofern nicht einer der in Punkt 3 der Mitteilung genannten Gründe vorliegt.

Im Jahr 2009 leitete der Bürgerbeauftragte aus eigener Initiative eine Untersuchung der Praktiken der Kommission bei der Registrierung von Korrespondenz und Beschwerden im Zusammenhang mit Verstößen gegen das EU-Umweltrecht ein (**OI/3/2009/MHZ**). Diese ging auf die Behauptung einer spanischen NRO zurück, dass die Kommission offenbar diese Schreiben nicht als Beschwerde registriere, wenn sie der Ansicht sei, dass (i) der Gegenstand der Beschwerde keine vorrangige Behandlung verdiene und sich (ii) die Schreiben auf den Zugang zu Umweltinformationen bezögen, bei denen die Rechtsschutzmöglichkeiten des innerstaatlichen Rechts noch nicht

<sup>29</sup> Mitteilung der Kommission an das Europäische Parlament und den Europäischen Bürgerbeauftragten über die Beziehungen zum Beschwerdeführer bei Verstößen gegen das Gemeinschaftsrecht, ABl. C 244 vom 10.10.2002, S. 5.

## Beschwerden und Untersuchungen

ausgeschöpft seien. Diese Ausnahmen sind in Punkt 3 nicht vorgesehen. Die Kommission antwortete, indem sie klarstellte, dass die „Festlegung der Vorrangigkeit“ nicht die Registrierung von Schreiben als Beschwerde, sondern die anschließende verwaltungstechnische Phase betreffe, wenn die Beschwerde bereits registriert sei. Was jedoch Schreiben bezüglich des Zugangs zu Umweltinformationen angehe, stellte die Kommission fest, dass derartige Schreiben unter die Ausnahme „Schreiben, in denen keine Beschwerdegründe vorgebracht werden“ fielen. Dabei handelt es sich um eine der in Punkt 3 der Mitteilung von 2002 vorgesehenen Ausnahmen. Die Kommission nahm anschließend das Ersuchen des Bürgerbeauftragten an, ihre Auslegung der Ausnahmeregelung enger zu fassen.

### Inhaltliche Themen

Der Bürgerbeauftragte respektiert in seinen Untersuchungen und Schlussfolgerungen die der Kommission durch die Verträge und die Rechtsprechung des Gerichtshofs der Europäischen Union gewährte Ermessensfreiheit bei ihrer Entscheidung, ob ein Vertragsverletzungsverfahren vor dem Gericht angestrengt werden soll.

Der Bürgerbeauftragte kann bei der Untersuchung von Vertragsverletzungsbeschwerden die Analysen und Schlussfolgerungen der Kommission auch inhaltlich bewerten und beispielsweise kontrollieren, ob diese gut begründet sind und ob sie dem Beschwerdeführer ausführlich erläutert wurden. Der Bürgerbeauftragte respektiert in seinen Untersuchungen und Schlussfolgerungen die der Kommission durch die Verträge und die Rechtsprechung des Gerichtshofs der Europäischen Union gewährte Ermessensfreiheit bei ihrer Entscheidung, ob ein Vertragsverletzungsverfahren vor dem Gericht angestrengt werden soll. Falls der Bürgerbeauftragte grundlegende Zweifel an der Einschätzung der Kommission hegt, bringt er dies zum Ausdruck, jedoch nicht, ohne zu betonen, dass der Gerichtshof die oberste Instanz

zur Auslegung des EU-Rechts ist. Solch unterschiedliche Auffassungen sind jedoch die Ausnahme.

### Streitigkeiten über die Ausübung der Ermessensfreiheit der Kommission<sup>30</sup>

#### Der Fall 3307/2006/JMA

betraf die Bearbeitung einer Vertragsverletzungsbeschwerde gegen Österreich durch die Kommission betreffend das Totalverbot der Haltung wilder Tiere in Zirkussen. In einem Empfehlungsentwurf forderte der Bürgerbeauftragte die Kommission auf, dem Beschwerdeführer ihre Ansichten darüber, ob Österreich nachgewiesen hat oder nicht, dass sein Tierschutzgesetz im Einklang mit dem Vertrag steht, klar und eindeutig darzulegen. Die Kommission erklärte in ihrer Antwort, dass sie bei ihrer Entscheidung, das Vertragsverletzungsverfahren einzustellen, von ihrem Ermessensspielraum Gebrauch gemacht habe. Sie argumentierte zudem, dass über Fragen des Tierschutzes nicht auf EU-Ebene entschieden, sondern diese vielmehr den Mitgliedstaaten überlassen werden sollten. Der Bürgerbeauftragte akzeptierte, dass es im Ermessensspielraum der Kommission liegt, eine Untersuchung vor ihrem Abschluss und vor dem Treffen einer Entscheidung, ob eine Verletzung des EU-Rechts durch einen Mitgliedstaat vorliegt, einzustellen. Er schloss den Fall jedoch mit einer kritischen Anmerkung bezüglich der Begründung in diesem Fall ab. Seiner Ansicht nach scheint sich die Kommission mit ihrer Feststellung, dass Tierschutzangelegenheiten besser den Mitgliedstaaten überlassen bleiben sollten, ihrer Verantwortung als Hüterin der Verträge bei sämtlichen Tierschutzangelegenheiten und nicht bloß bei den diesen Fall betreffenden Fragen quasi zu entziehen. Somit

<sup>30</sup>. Als weiterer relevanter Fall ist 2115/2007/FOR zu nennen, der im vorstehenden Abschnitt 1.4 unter „Kritische Anmerkungen“ dargelegt wird.



habe es die Kommission versäumt, eine ordnungsgemäße, klare und nachvollziehbare Begründung für den Gebrauch ihres Ermessensspielraums zu geben.

Der Fall **1528/2006/VL** folgte auf eine frühere Vertragsverletzungsbeschwerde, in deren Folge der Gerichtshof Deutschland verurteilt hatte, da es nicht die erforderlichen Maßnahmen eingeleitet hatte, um der Behandlung von Altölen im Wege der Aufbereitung Vorrang einzuräumen. Obwohl Deutschland anschließend bestimmte Maßnahmen ergriff, um seine Pflichten nach der einschlägigen Richtlinie zu erfüllen, waren diese nach Auffassung des Beschwerdeführers nicht ausreichend und er legte eine neue Vertragsverletzungsbeschwerde ein, die von der Kommission zurückgewiesen wurde. Der Bürgerbeauftragte untersuchte den Fall und kam zu dem Ergebnis, dass die Kommission keine zufriedenstellende Erklärung ihrer Sichtweise vorgelegt hatte. Er forderte die Kommission auf, ihre Position zu überdenken. Die Kommission hielt an ihrem Standpunkt fest und verwies auf ihren Ermessensspielraum in diesem Bereich. Zugleich verwies sie auf eine neue Richtlinie, die die Mitgliedstaaten bis Dezember 2010 umzusetzen hätten. Der Bürgerbeauftragte erklärte, dass die Kommission die Zurückweisung der Vertragsverletzungsbeschwerde damit begründet habe, dass Deutschland die frühere Richtlinie ordnungsgemäß umgesetzt habe. Daher könne sich die Kommission nicht auf eine spätere Änderung der Rechtsvorschriften stützen. Des Weiteren betonte der Bürgerbeauftragte, dass die Kommission durch ihren Ermessensspielraum nicht von der Wahrnehmung ihrer Rolle als Hüterin der Verträge entbunden werde –

d. h. in diesem Fall den Verzicht auf die Durchsetzung einer bestimmten rechtlichen Verpflichtung, lange bevor diese nicht mehr gültig ist und die Pflicht selbst aufgehoben wird. Der Bürgerbeauftragte schloss den Fall mit einer kritischen Anmerkung ab.

### **Versäumnis einer angemessenen Begründung**

Im Fall **953/2009/MHZ** stellte der Bürgerbeauftragte fest, dass die Kommission keine begründete Aussage dazu getroffen habe, ob die spanischen Behörden die entsprechende Richtlinie angemessen umgesetzt hatten. Insbesondere sei die Kommission nicht angemessen auf die Auslegung eines Urteils des Gerichtshofs eingegangen<sup>31</sup>. Der Bürgerbeauftragte veröffentlichte eine kritische Anmerkung und kritisierte zudem die verspätete Bearbeitung der Beschwerde durch die Kommission.

### **Vergabe von Aufträgen und Zuschüssen**

Der Bürgerbeauftragte bearbeitet Beschwerden über die Vergabe – oder Nichtvergabe – von Aufträgen und Zuschüssen. Seiner Ansicht nach haben die Organe, insbesondere die für Ausschreibungen zuständigen Bewertungsgremien und Vergabestellen, jedoch einen großen Ermessensspielraum und der Bürgerbeauftragte ist der Auffassung, dass er sich in derartigen Fällen darauf beschränken sollte, zu überprüfen, ob die Verfahrensbestimmungen eingehalten wurden und die Fakten stimmen, sowie auszuschließen, dass offenkundige Bewertungsfehler oder Machtmissbrauch vorliegen. Zudem kann er untersuchen, ob die Organe ihrer Verpflichtung zur Angabe von Gründen nachgekommen

<sup>31</sup>. Rechtssache C-278/05, *Carol Marilyn Robins u. a. / Secretary of State for Work and Pensions* [2007] Slg. I-1053.

## Beschwerden und Untersuchungen

sind und ob diese Gründe in sich schlüssig und angemessen sind.

Zu den vom Bürgerbeauftragten im Jahr 2010 im Bereich Vergabe von Aufträgen und Zuschüssen untersuchten Themen zählten Fälle von angeblicher Diskriminierung<sup>32</sup>, die inkorrekte Anwendung der einschlägigen Vorschriften, die fehlende Vorlage einer angemessenen Begründung sowie ungerechte Behandlung. Hinsichtlich des letzten Punkts ist darauf hinzuweisen, dass Fairness in Artikel 41 Absatz 1 als in der Charta verankertes Grundrecht auf gute Verwaltung erwähnt wird. Der Bürgerbeauftragte erachtet Fairness seit Langem als einen der wichtigsten Grundsätze einer guten Verwaltung. Er bemüht sich um eine vernünftige und faire Abwägung zwischen widersprüchlichen Rechten und Interessen und hilft anderen, es ihm gleichzutun, wie die folgenden Fallbeispiele unter „Ungerechte Behandlung“ verdeutlichen.

Der Bürgerbeauftragte erachtet Fairness seit Langem als einen der wichtigsten Grundsätze einer guten Verwaltung.

### Ungerechte Behandlung

Zwei Fälle betrafen die Exekutivagentur Bildung, Audiovisuelles und Kultur (EACEA). Im Fall **1598/2008/MHZ** beschloss die EACEA, die Kosten für eine Konferenz nicht zu übernehmen, da sie von den Verbindungen zwischen dem örtlichen Partner und der NRO auf einen möglichen Interessenkonflikt schloss. Sie verweigerte auch die Übernahme (i) der Kosten einer anderen Konferenz, die bereits von einem anderen Zuschuss abgedeckt worden war, und (ii) von Kosten, die zweimal geltend gemacht wurden. Die NRO führte an, dass die Entscheidung der EACEA ungerecht und unverhältnismäßig sei. Der Bürgerbeauftragte gelangte zu der Auffassung, dass bei der Auslegung einer Vertragsbestimmung

über Interessenkonflikte auch der gute Wille und der faire Umgang der Parteien miteinander sowie Art und Zweck des Vertrages berücksichtigt werden sollten. Er wies darauf hin, dass tatsächlich kein Interessenkonflikt vorgelegen habe und zu keinem Zeitpunkt persönliche Vorteile im Spiel gewesen seien. Die EACEA akzeptierte die Sichtweise des Bürgerbeauftragten und willigte ein, die entsprechenden Beträge nicht zurückzufordern. Bezüglich der verbleibenden Kosten betonte der Bürgerbeauftragte, dass der Beschwerdeführerin die Insolvenz drohe. Die Agentur erklärte, die einschlägige Bestimmung der Finanzregelung hindere sie daran, in diesem Fall ihren administrativen Ermessensspielraum zu nutzen. Der Bürgerbeauftragte akzeptierte diese Erklärung. Der Fall **255/2009/JF** betraf eine an eine NRO gerichtete Aufforderung der EACEA, die Kosten für ein von ihr organisiertes Seminar in Höhe von 2 364 EUR zu erstatten. Als Reaktion auf die Untersuchung des Bürgerbeauftragten prüfte die EACEA erneut ihre Unterlagen und stellte fest, dass die ursprünglich für nicht förderfähig befundenen Kosten tatsächlich förderfähig waren. Die EACEA nahm ihre Forderung nach Rückzahlung zurück. Die Untersuchung des Bürgerbeauftragten brachte jedoch auch zutage, dass die Beschwerdeführerin beim Ausfüllen des Zuschussantrags einen offenkundigen Fehler gemacht hatte. Deshalb war der Beschwerdeführerin nicht der korrekte Betrag der Reisekosten der Teilnehmer erstattet worden. Da die EACEA damals allerdings ordnungsgemäß auf den Fehler hingewiesen wurde, erachtete es der Bürgerbeauftragte als ungerechtfertigt und unangemessen, der Beschwerdeführerin nicht die tatsächlich entstandenen Kosten zu erstatten. Die

<sup>32</sup>. Siehe Fall **1266/2009/KM**, der im vorstehenden Abschnitt 1.4 unter „Durch das Organ beigelegte Fälle und einvernehmliche Lösungen“ beschrieben wird.



EACEA akzeptierte diesen Vorschlag für eine einvernehmliche Lösung des Bürgerbeauftragten und zahlte der Beschwerdeführerin die Gesamtsumme von 2 722 EUR.

### **Nicht ordnungsgemäße Anwendung der Vorschriften**

Der Fall **485/2008/IP** wurde von einem italienischen Wissenschaftler eingereicht, der mit der Art der Bearbeitung seines Rechtsbehelfs gegen eine Entscheidung über die Ablehnung seines Forschungsantrags nicht zufrieden war. Dabei ging es um eine der ersten Aufforderungen des Europäischen Forschungsrates (EFR) zur Einreichung von Vorschlägen. Der Beschwerdeführer machte geltend, dass der Rechtsbehelfsausschuss nicht auf sein Argument eingegangen war, die Gutachter hätten einige Kriterien nicht sachgemäß angewandt bzw. sie hätten Kriterien angewandt, die nicht von Belang waren. Der Bürgerbeauftragte hielt die Behauptung des Beschwerdeführers für gerechtfertigt und machte daher diesbezüglich eine kritische Anmerkung. Allerdings begrüßte er die Tatsache, dass die Antragsteller bei den neuen Verfahren Zugang zu ihrer individuellen Beurteilung durch die unabhängigen Gutachter erhielten. Damit würde ein wichtiger neuer Maßstab in Bezug auf die Transparenz bei allen Aufforderungen der EU zur Einreichung von Vorschlägen gesetzt, was der Bürgerbeauftragte lobend hervorhob.

### **Angebliches Versäumnis einer angemessenen Begründung**

Der Fall **1793/2009/MHZ** wurde von einem Konsortium vorgelegt, dessen Antrag auf einen Zuschuss von der Kommission abgelehnt worden war. Der Antrag wurde von einem Gremium unabhängiger Sachverständiger

geprüft und ihre Bewertung war Teil der Begründung der Ablehnung der Kommission. Der Vertreter des Konsortiums machte geltend, dass die Ablehnung nicht ausreichend begründet sei. In ihrer Stellungnahme an den Beschwerdeführer erläuterte die Kommission die wichtigsten Punkte der Bewertung der Sachverständigen. Der Bürgerbeauftragte erachtete die Erläuterung als zufriedenstellend. Er gelangte zu der Auffassung, angesichts der Tatsache, dass die Kommission die endgültige Entscheidung trifft und eine angemessene Begründung für ihre Entscheidung vorlegen muss, könne und sollte sie angemessene Maßnahmen einleiten, wenn ihr offenkundige Fehler mitgeteilt werden. Im vorliegenden Fall habe sie nach diesem Ansatz gehandelt, da sie die ursprüngliche Begründung für die Ablehnung des Antrags des Beschwerdeführers geändert und erläutert habe.

### **Auftragsausführung**

Nach Auffassung des Bürgerbeauftragten ergeben sich Missstände in der Verwaltungstätigkeit, wenn eine öffentliche Einrichtung nicht im Einklang mit für sie verbindlichen Regeln oder Grundsätzen handelt. Ein Missstand kann sich somit auch auf die Verpflichtungen beziehen, die durch die von den EU-Organen abgeschlossenen Verträge entstehen.

In derartigen Fällen ist die Untersuchungsbefugnis des Bürgerbeauftragten jedoch zwangsläufig begrenzt. Der Bürgerbeauftragte sieht es nicht als seine Aufgabe an zu entscheiden, ob ein Vertragsbruch durch eine der Parteien vorliegt, falls ein Streit in dieser Frage entsteht. Die Entscheidung darüber

## Beschwerden und Untersuchungen

ist faktisch nur vor einem zuständigen Gericht zu klären, das die Möglichkeit besitzt, die Argumente beider Seiten im Hinblick auf die einschlägigen nationalen Rechtsvorschriften zu hören und die widersprüchlichen Aussagen zu allen strittigen Sachverhalten zu bewerten.

In Vertragsstreitigkeiten betreffenden Fällen beschränkt sich der Bürgerbeauftragte bei seiner Untersuchung auf die Frage, ob die betroffenen Organe der Union ihm schlüssig und ausreichend begründen können, auf welcher Rechtsgrundlage ihr Vorgehen beruht und warum sie glauben, dass ihr Standpunkt zur Vertragslage begründet ist. Gelingt ihnen dies, gelangt der Bürgerbeauftragte zu dem Schluss, dass kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit vorliegt. Eine derartige Folgerung beschneidet keineswegs das Recht beider Parteien, ihre vertragliche Auseinandersetzung von einem zuständigen Gericht untersuchen und verbindlich beilegen zu lassen. Falls die Parteien diesen Weg beschreiten, schließt der Bürgerbeauftragte seine Untersuchung gemäß Artikel 2 Absatz 7 seines Statuts unverzüglich und ohne weitere Bewertung ab.

Sämtliche vom Bürgerbeauftragten im Jahr 2010 im Bereich der Verträge durchgeführten vollständigen schriftlichen Untersuchungen betrafen die Kommission.

Sämtliche vom Bürgerbeauftragten im Jahr 2010 im Bereich der Verträge durchgeführten vollständigen schriftlichen Untersuchungen betrafen die Kommission. Zu den überprüften Themen zählten Zahlungsverzögerungen, Streitigkeiten über förderfähige Kosten und Probleme in Verbindung mit Unteraufträgen. Vier Fälle<sup>33</sup> betrafen den Grundsatz der Fairness, um dessen Förderung sich der Bürgerbeauftragte gemäß Artikel 41 Absatz 1 zum Grundrecht auf eine gute Verwaltung aktiv bemüht.

### Zahlungsverzögerungen

Im Jahr 2009 leitete der Bürgerbeauftragte eine Folgemaßnahme zu seiner vorangegangenen Initiativuntersuchung (OI/5/2007/GG) in Bezug auf Zahlungsverzögerungen bei der Kommission ein. Bei dieser Untersuchung (OI/1/2009/GG) sollte sich zeigen, ob diesbezüglich Fortschritte erzielt wurden. Im Zusammenhang mit dieser Initiativuntersuchung wurde der Bürgerbeauftragte auf einen Fall aufmerksam, in dem eine Zahlung mit einer Verzögerung von 754 Tagen geleistet worden war. Auf den ersten Blick war anzunehmen, dass es sich bei diesem Fall um eine Ausnahme handelte. Der Bürgerbeauftragte stellte zudem fest, dass Verzugszinsen gezahlt und diesbezüglich keine Beschwerde eingereicht worden war. Er beschloss, diesen Fall gesondert von der allgemeinen Initiativuntersuchung zu prüfen, und leitete die Initiativuntersuchung OI/2/2010/GG ein. Die große Verzögerung wurde mit einem erheblichen Personalmangel zu dem entsprechenden Zeitpunkt begründet, der wiederum durch eine starke Fluktuation des Personals verursacht worden war. Es wurde betont, dass sich die Pünktlichkeit der Zahlungen innerhalb der entsprechenden Direktion zwischenzeitlich erheblich verbessert habe. Nach der Prüfung der Unterlagen stimmte der Bürgerbeauftragte zu, dass der Fall keine Hinweise auf ein systembedingtes Problem liefere. Er stellte des Weiteren fest, dass dieser Fall und die damit verbundenen Probleme bereits vom Rechnungshof geprüft worden waren.

### Streitigkeiten über förderfähige Kosten oder Prüfungsvorgänge

Im Fall 1962/2009/KM machte der Beschwerdeführer geltend, dass die Generaldirektion Energie und Verkehr (GD TREN) der Kommission den Beitrag

33. Fälle 173/2009/RT, 2945/2008/FOR, 2509/2008/ELB und 2486/2008/MF.



der EU zu den Kosten eines Projekts falsch berechnet habe und einen Erstattungssatz angewandt habe, der im entsprechenden Vertrag nicht vorgesehen gewesen sei. Des Weiteren führte er an, dass die GD TREN das Projekt langsam bearbeitet habe. Die Kommission prüfte den Sachverhalt erneut und erstattete den Projektpartnern einen Betrag von 38 000 EUR. Hinsichtlich des Vorwurfs der Verzögerung betonte die Kommission, dass der Prozess, der zu dem Zahlungsbeschluss geführt habe, zwar lang gewesen, aber immer aktiv verfolgt worden sei.

Der Fall **3249/2008/KM** betraf die teilweise Ablehnung eines Zahlungsanspruchs in einem Vertragsfall. Im August 2005 beantragte der betreffende Verein eine Änderung der Mittel, da seine Ausstellung in mehr Städten gezeigt wurde, als ursprünglich geplant war. Ein Kommissionsbediensteter stimmte den vorgeschlagenen Änderungen zu. Die Kommission kürzte jedoch ihre endgültige Zahlung an den Verein um mehr als 6 000 EUR, da sie angeblich nicht ordnungsgemäß über die Mitteländerung benachrichtigt worden sei. Nach der Untersuchung des Falls gelangte der Bürgerbeauftragte zu dem Schluss, dass die Kommission nicht auf stimmige und angemessene Art und Weise darüber Rechenschaft abgelegt hat, wie sie mit dem Zahlungsanspruch des Beschwerdeführers umging. Die Kommission prüfte den Antrag erneut und erklärte sich bereit, dem Beschwerdeführer den ausstehenden Betrag von 6 025 EUR sowie 1 586 EUR an Zinsen zu zahlen.

Der Fall **2834/2007/BEH** betraf eine von der Kommission eingeleitete Prüfung. Der Bürgerbeauftragte gelangte zu dem Schluss, dass es die Kommission versäumt hatte, die Prüfung innerhalb

eines angemessenen Zeitraums einzuleiten. Des Weiteren gelangte er zu der Auffassung, dass es die Kommission versäumt hatte sicherzustellen, dass dem Beschwerdeführer eine deutsche Übersetzung des vorläufigen Auditberichts zur Verfügung gestellt werde. Schließlich sah er einen weiteren Mangel der Verwaltung in dem Versäumnis der Kommission, hinreichend zu erklären, warum im vorliegenden Fall ein viertägiges Audit verhältnismäßig war.

#### **Ungerechte Behandlung**

Im Fall **2509/2008/ELB** hatte eine gemeinnützige Vereinigung mit der Kommission einen Zuschussvertrag über die Durchführung eines Projekts geschlossen, das Frauen helfen sollte, die in Algerien Opfer terroristischer Gewalt geworden waren. Die Probleme entstanden, als die Vereinigung ein Fahrzeug verkaufte, das sie zu Beginn des Projekts erworben hatte. Nach Angaben der Kommission ließ der Zuschussvertrag einen Verkauf des Fahrzeugs nicht zu. Folglich stellte sie eine Einziehungsanordnung aus, um das Geld von der Vereinigung wieder einzutreiben. Der Bürgerbeauftragte stellte fest, dass die Beschwerdeführerin einen Fehler begangen hatte, gelangte aber zu dem Schluss, dass die Entscheidung der Kommission, in der sie die Gesamtkosten des Fahrzeugs für nicht zuschussfähig erklärte, unverhältnismäßig war. Er unterbreitete einen Vorschlag für eine einvernehmliche Lösung. Die Kommission beschloss, aus Gründen der Kosteneffizienz auf die Einziehungsanordnung zu verzichten.

#### **Probleme in Verbindung mit Unteraufträgen**

Bei Verträgen über die Durchführung von EU-finanzierten Maßnahmen oder Programmen schließt die Kommission

## Beschwerden und Untersuchungen

in der Regel einen Vertrag mit einem bestimmten Unternehmen oder Konsortium, das anschließend das betreffende Projekt mit Hilfe von Subunternehmern, Experten oder dem eigenen Mitarbeiterstab durchführt. In vielen Fällen werden der Kommission gewisse Rechte in Bezug auf die vom Auftragnehmer eingesetzten Experten oder Mitarbeiter eingeräumt. Dieser besondere Vertragstyp kann zu Auseinandersetzungen zwischen dem von der Kommission beauftragten Auftragnehmer und seinen Mitarbeitern oder Experten führen, für die die Kommission nach Auffassung des Bürgerbeauftragten eine gewisse Verantwortung trägt. In seinem Beitrag zu der öffentlichen Anhörung zur Überprüfung der Haushaltsordnung machte der Bürgerbeauftragte konkrete Vorschläge, wie derartige Probleme gelöst werden könnten.<sup>34</sup> Im Folgenden wird ein interessanter Fall aus dem Jahr 2010 dargestellt, in dem auf die Verantwortung der Kommission für ihre Auftragnehmer verwiesen wurde:

Die Beschwerdeführer im Fall **760/2009/JMA** machten geltend, dass die Kommission es versäumt habe, eine niederländische private Personalvermittlungsagentur, die Tests in ihrem Auftrag organisiert, zu beaufsichtigen. Nach einer Prüfung des Vertrags zwischen der Agentur und der Kommission kam der Bürgerbeauftragte zu dem Schluss, dass die Bewerber

die Agentur fair und transparent erfolgte, da in dem Vertrag derartige Möglichkeiten ausgeschlossen waren. Er unterbreitete jedoch eine weitere Bemerkung und ersuchte die Kommission, eine erneute Kontaktaufnahme mit der Agentur in Erwägung zu ziehen, um angemessene Erklärungen einzuholen, aus welchen Gründen die Agentur den Beschwerdeführern zunächst mitgeteilt hatte, sie seien erfolgreich gewesen, und sie sechs Monate später darüber informiert hatte, sie hätten die Tests nicht bestanden.

### Verwaltung und Personalstatut

Jedes Jahr erhält der Bürgerbeauftragte eine Reihe von Beschwerden über die administrativen Tätigkeiten der Organe (39 Untersuchungen bzw. 12 % der im Jahr 2010 abgeschlossenen Untersuchungen). Diese Tätigkeiten beziehen sich auf die Einhaltung des Beamtenstatuts und sonstiger maßgeblicher Dokumente. Die Fälle betreffen nahezu alle Organe, wie die nachstehenden Beispiele belegen. Ihre Art unterscheidet sich jedoch erheblich und auch hier wird der Grundsatz der Fairness regelmäßig aufgegriffen. Auch die Rechte von Menschen mit Behinderungen waren Gegenstand einer Reihe von Fällen, in denen der Bürgerbeauftragte sich darum bemühte, die Einhaltung von Artikel 26 der Charta zur Integration von Menschen mit Behinderung zu gewährleisten. Der Bürgerbeauftragte begrüßt die proaktive

Auch die Rechte von Menschen mit Behinderungen waren Gegenstand einer Reihe von Fällen, in denen der Bürgerbeauftragte sich darum bemühte, die Einhaltung von Artikel 26 der Charta zur Integration von Menschen mit Behinderung zu gewährleisten.

nicht befugt waren, sich direkt an die Kommission zu wenden, um zu überprüfen, ob ihre Auswahl durch

Haltung der Verwaltung in zahlreichen dieser Fälle, durch die ein positives Ergebnis erzielt werden konnte<sup>35</sup>.

<sup>34</sup>. Der Beitrag kann auf der Website des Bürgerbeauftragten eingesehen werden: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/resources/otherdocument.faces/en/4592/html.bookmark>

<sup>35</sup>. Siehe z. B. Fall **1131/2009/MF**, der im vorstehenden Abschnitt 1.4 unter „Durch das Organ beigelegte Fälle und einvernehmliche Lösungen“ beschrieben wird.



## Missachtung der Rechte von Menschen mit Behinderungen

Im Fall [1226/2008/OV](#) erklärte sich die Kommission bereit, der Beschwerdeführerin für die verbleibenden zwei Jahre ihrer Laufbahn einen reservierten Stellplatz zur Verfügung zu stellen. Die Beamtin hatte einen schweren Unfall erlitten, infolgedessen ihr eine dauerhafte Invalidität von 4 % anerkannt worden war. Sie machte geltend, dass die Kommission ihren Antrag auf einen reservierten Stellplatz nicht gerecht und ordnungsgemäß bearbeitet habe. Im Fall [2710/2009/RT](#) führte der Beschwerdeführer an, dass die Kommission es versäumt habe, ihm den dem Grad seiner dauernden Invalidität entsprechenden Betrag zu zahlen, obwohl sie mitgeteilt habe, dass dies geschehen sei. Des Weiteren habe sie ihm irreführende Informationen erteilt. Der Beschwerdeführer teilte dem Bürgerbeauftragten später mit, dass die Kommission den fälligen Betrag zuzüglich Verzugszinsen in der Zwischenzeit bezahlt habe.

Zwei Fälle betreffend die Bestimmung des Status, nach der die Zulage für unterhaltsberechtignte Kinder verdoppelt werden kann, wenn das Kind an einer ernsthaften Krankheit leidet, die mit hohen Ausgaben verbunden ist, führten zu sehr unterschiedlichen Ergebnissen. Im Fall [1963/2009/ELB](#) akzeptierte die Kommission den Vorschlag für eine einvernehmliche Lösung des Bürgerbeauftragten, dem Beschwerdeführer ab 2006, als die Krankheit seines Sohnes diagnostiziert wurde, statt ab 2008, als der Antrag angeblich eingereicht wurde, die doppelte Zulage zu gewähren. Die Antwort des Parlaments im Fall [1953/2008/MF](#) unterschied sich erheblich. In seiner Beschwerde machte der Beschwerdeführer

geltend, dass das Parlament bei der Ablehnung der Nachzahlung des doppelten Betrags der Zulage nicht gerecht und im Einklang mit dem Gleichbehandlungsgrundsatz gehandelt habe. Des Weiteren habe es dem Urteil des Gerichtshofes nicht ausreichend Rechnung getragen. Der Bürgerbeauftragte war der Auffassung, dass das Parlament zwar von Rechts wegen nicht zur Umsetzung des Urteils in Bezug auf Beamte verpflichtet ist, die sich in einer ähnlichen Lage befinden, es rechtlich jedoch nicht daran gehindert würde und dies im Einklang mit den Grundsätzen einer guten Verwaltungspraxis stünde. Er wies darauf hin, dass zur Weigerung des Parlaments noch erschwerend hinzukam, dass der Beschwerdeführer das Parlament ausdrücklich darum gebeten hatte, das Urteil des Gerichtshofs abzuwarten, bevor es den Betrag in Abzug brachte, das Parlament dieser Bitte jedoch nicht nachgekommen war. Das Parlament wies das Ersuchen des Bürgerbeauftragten, dem Beschwerdeführer den betreffenden Betrag, d. h. 5 500 EUR, zu zahlen, zurück. Der Bürgerbeauftragte hob den sozialen Stellenwert von Zulagen hervor, die an Eltern behinderter Kinder gezahlt werden. Er schloss den Fall mit einer kritischen Anmerkung ab und teilte dem Petitionsausschuss des Parlaments den Standpunkt seiner Verwaltungsdienste in Bezug auf die Grundrechte von Kindern und Menschen mit Behinderungen mit.

Schließlich machte im Fall [129/2009/VL](#) ein Beamter des Rates, dessen Sohn an einer schweren Krankheit leidet, geltend, der Rat habe seine Fragen nicht beantwortet und es versäumt, ausreichende Unterstützung für die unterhaltsberechtignten behinderten Familienmitglieder seiner Beamten zu gewähren. Der Rat teilte dem Bürgerbeauftragten mit, er

## Beschwerden und Untersuchungen

habe beschlossen, dem Sohn des Beschwerdeführers die fragliche Zulage auf unbegrenzte Zeit zu gewähren. Er behalte sich jedoch das Recht vor, eventuell erforderliche Überprüfungen durchzuführen. Darüber hinaus gab der Rat dem Beschwerdeführer die ausdrückliche Zusicherung, seiner Fürsorgepflicht ihm gegenüber auch nach seinem Tod im Hinblick auf seinen Sohn nachzukommen. Der Bürgerbeauftragte kam zu dem Schluss, dass der Rat die einschlägigen, im Statut verankerten Rechte seiner Beamten umgesetzt und geeignete interne Maßnahmen, um die Wahrnehmung dieser Rechte zu ermöglichen, eingeleitet sowie weitere, über die im Statut begründeten Rechte hinausgehende Maßnahmen ergriffen hatte.

### Ungerechte Behandlung

In einem weiteren Fall ([906/2009/JF](#)), der verdeutlicht, dass eine gute Verwaltungspraxis über die verankerten Rechte hinausgeht, zeigte die Kommission, dass sie zur Zusammenarbeit mit dem Bürgerbeauftragten bereit war, indem sie versuchte, einen positiven Abschluss des Falls herbeizuführen. Nach einer Reihe von Fehlern bei der Bezahlung einer Hilfskraft wurde ein Teil des zu viel gezahlten Betrags wieder eingezogen. Die Beschwerdeführerin focht die Rückerstattung des noch verbleibenden Teilbetrags an. Zur Begründung ihrer Beschwerde führte sie die zahlreichen Fehler der Kommission sowie ihre damalige schwierige finanzielle Situation an. Der Bürgerbeauftragte stellte fest, dass die Kommission berechtigt war, die Rückzahlung des Betrags von der Beschwerdeführerin zu verlangen. In einem Vorschlag für eine einvernehmliche Lösung bat der Bürgerbeauftragte die Kommission jedoch, Verantwortung für

ihre wiederholten Verwaltungsfehler zu übernehmen und auf die Rückerstattung zu verzichten. Die Kommission nahm ihre Forderung nach Rückerstattung zurück.

### Versäumnis, die Unparteilichkeit zu sichern

Der Fall [3289/2008/BEH](#) betraf einen Beamten des Parlaments, der eine Beschwerde gemäß Artikel 90 Absatz 2 betreffend die Zahl seiner Verdienstpunkte für das Jahr 2005 einlegte. In seiner beim Bürgerbeauftragten eingelegten Beschwerde machte er geltend, dass entgegen den Grundsätzen einer guten Verwaltungspraxis die Entscheidung über seine Beschwerde gemäß Artikel 90 Absatz 2 vom Generalsekretär des Parlaments getroffen worden sei. Da der Generalsekretär maßgeblich an der angefochtenen Entscheidung beteiligt gewesen sei, hätte der Präsident des Parlaments die Entscheidung treffen müssen. Der Bürgerbeauftragte wies darauf hin, dass die internen Vorschriften des Parlaments darauf abzielen, die Zuständigkeit für Entscheidungen über Beschwerden gemäß Artikel 90 Absatz 2 soweit wie möglich einer anderen Behörde als derjenigen, die die angefochtene Entscheidung getroffen hat, zu übertragen. Dieser Zwecke werde nicht vollständig erfüllt, wenn eine eng an der Entscheidung beteiligte Behörde, auch wenn sie diese formell nicht getroffen habe, eine Entscheidung über die Beschwerde gemäß Artikel 90 Absatz 2 treffe. Angesichts der Beteiligung des Generalsekretärs an der Entscheidung, in der dem Beschwerdeführer zwei Verdienstpunkte vergeben worden waren, kam der Bürgerbeauftragte zu dem Schluss, dass dieser keine ausreichenden Sicherheiten bieten konnte, dass keine berechtigten Zweifel an seiner Unparteilichkeit bestehen. Der



Bürgerbeauftragte schloss den Fall mit einer kritischen Anmerkung ab.

## Auswahl- und Ausleseverfahren

### EPSO

Die meisten Untersuchungen des Bürgerbeauftragten im Bereich Auswahl- und Ausleseverfahren richten sich gegen das Europäische Amt für Personalauswahl (EPSO). Angesichts der wichtigen Rolle von EPSO als Kontaktstelle für eine große Zahl von EU-Bürgern ist es besonders wichtig, dass das Amt eine Dienstleistungskultur für die Bürger pflegt und seine Tätigkeit transparent gestaltet.

Viele der Probleme, die bei den von EPSO organisierten Auswahlverfahren festgestellt wurden, konnten in beschleunigten Verfahren gelöst werden, in denen EPSO seine Offenheit für rasche und faire Lösungen demonstrierte. Von den neun umfassenden Untersuchungen des Bürgerbeauftragten im Jahr 2010, an denen EPSO beteiligt war, wurde in sieben Fällen kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit festgestellt, im achten Fall waren keine weiteren Untersuchungen gerechtfertigt und der letzte Fall wurde vom Beschwerdeführer zurückgezogen. Dies stellt eine deutliche Verbesserung gegenüber 2009 dar.

Von den neun umfassenden Untersuchungen des Bürgerbeauftragten im Jahr 2010, an denen EPSO beteiligt war, wurde in sieben Fällen kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit festgestellt, im achten Fall waren keine weiteren Untersuchungen gerechtfertigt und der letzte Fall wurde vom Beschwerdeführer zurückgezogen.

### **Angebliches Versäumnis, Gleichbehandlung zu gewährleisten**

Der Fall 1994/2008/IP<sup>36</sup> zählte zu den EPSO betreffenden Fällen und wurde mit der Feststellung, dass kein

Misstand der Verwaltungstätigkeit vorliegt, abgeschlossen. Nach Ansicht des Bürgerbeauftragten hatte EPSO stichhaltige und vernünftige Gründe für seine Entscheidung vorgebracht, mit Bewerbern in dem betreffenden allgemeinen Auswahlverfahren nur in einer der drei Sprachen - Englisch, Französisch oder Deutsch - zu korrespondieren. EPSO erklärte, das Ziel seiner Politik sei es, eine effiziente Kommunikation während des Bewerbungsverfahrens zu gewährleisten. Zudem war es eine Bedingung des allgemeinen Auswahlverfahrens, dass die Bewerber über gute Kenntnisse in mindestens einer der drei Sprachen verfügen.

### **Sonstige Organe, Einrichtungen und Stellen**

Obgleich EPSO die meisten Beschwerden im Bereich Personaleinstellung auf sich vereint, erhält der Bürgerbeauftragte gelegentlich auch Beschwerden hierzu gegen andere Organe, vor allem gegen neu geschaffene Agenturen, deren Einstellungsverfahren noch nicht gefestigt sind.

### **Versäumnis, das Recht auf Einlegung eines Rechtsmittels zu gewährleisten**

Im Fall 923/2009/FOR, der die Europäische Agentur für die operative Zusammenarbeit an den Außengrenzen (Frontex) betraf,

machte der Beschwerdeführer geltend, das Verhalten von Frontex sei unfair, nicht transparent, unhöflich und unprofessionell gewesen. Zudem sei sein Recht auf Einlegung eines Rechtsmittels

<sup>36</sup>. Siehe auch Fall 2831/2009/RT, der im vorstehenden Abschnitt 1.4 unter „Weitere Bemerkungen“ beschrieben wird.

## Beschwerden und Untersuchungen

untergraben worden, dessen Ausübung ihm nicht möglich gewesen sei, da Frontex nicht mit ihm kommuniziert habe. Der Beschwerdeführer hatte sich für drei Stellen bei Frontex beworben. Der Bürgerbeauftragte stellte fest, dass Frontex in diesem Fall die Grundsätze einer guten Verwaltungspraxis nicht eingehalten hat. Dieses Versäumnis sei insbesondere schwerwiegend, da es den Beschwerdeführer an der Ausübung seines Grundrechts auf Einlegung eines Rechtsmittels gegen eine für ihn nachteilige Entscheidung gehindert habe. In seiner Entscheidung bezog sich der Bürgerbeauftragte auf die Charta und insbesondere auf Artikel 47, in dem das Recht auf einen wirksamen Rechtsbehelf und ein unparteiisches Gericht vorgesehen ist. Der Bürgerbeauftragte schloss den Fall mit einer kritischen Anmerkung ab.

### **Angebliche Verletzung berechtigter Erwartungen**

Im Fall [2924/2007/TS](#) teilte der Europäische Wirtschafts- und Sozialausschuss (EWSA) der Beschwerdeführerin mit, dass sie für eine Stelle ausgewählt worden sei. Zwei Wochen vor dem vorgesehenen Arbeitsbeginn jedoch teilte der EWSA ihr mit, sie könne nicht eingestellt werden, da sie keine dreijährige Hochschulausbildung abgeschlossen habe. Zu diesem Zeitpunkt hatte die Beschwerdeführerin bereits ihre Arbeitsstelle in Finnland gekündigt, eine Wohnung in Brüssel gemietet und ihre Wohnung in Finnland vermietet. Nach Ansicht des Bürgerbeauftragten hatte der EWSA die Bewerbung und den Lebenslauf der Beschwerdeführerin nicht angemessen geprüft. Zudem habe er der Beschwerdeführerin fälschlicherweise mitgeteilt, sie sei für die Stelle ausgewählt worden, noch bevor die Anstellungsbehörde einen

formellen Beschluss bezüglich ihrer Einstellung gefasst hatte. Nach dem Vorschlag des Bürgerbeauftragten zu einer einvernehmlichen Lösung<sup>37</sup> erklärte der EWSA sich einverstanden, der Beschwerdeführerin als finanziellen Ausgleich für die Auslagen, die ihr infolge seines Verhaltens entstanden waren, einen Betrag in Höhe von 3 965 EUR zu zahlen.

### **Institutionelle, politische und sonstige Aspekte**

Unter dieser letzten Überschrift sind verschiedene Beschwerden gegen die in den politischen Entscheidungsbereich fallenden Tätigkeiten oder die allgemeine Arbeitsweise der Organe zusammengefasst. Zu den untersuchten Vorwürfen zählen – wiederum – ungerechte Behandlung, Verwaltungsfehler, Machtmissbrauch und die Nichteinhaltung von Verpflichtungen<sup>38</sup>.

### **Ungerechte Behandlung**

Im Fall [3272/2008/BEH](#), der den Zugang von MdEP zum Pressebereich des Rates während der Sitzungen des Europäischen Rates betraf, hatte die Beschwerdeführerin nach Auffassung des Bürgerbeauftragten nicht nachgewiesen, dass der Rat willkürlich handelte, indem er der Parlamentsdelegation dieselbe Zahl von Dienstaussweisen zuwies wie den anderen Delegationen. Darüber hinaus konnte die Entscheidung des Rates, allgemeingültige Beschränkungen festzulegen und keine Einzelfallentscheidungen zu treffen, nach Meinung des Bürgerbeauftragten nicht als Missstand in der Verwaltungstätigkeit gewertet werden. Der Bürgerbeauftragte trug dabei der Tatsache Rechnung, dass der Rat über einen gewissen Ermessensspielraum

<sup>37</sup>. Der Vorschlag für eine einvernehmliche Lösung wurde unterbreitet, da der EWSA der Beschwerdeführerin einen Schaden verursacht hatte. Der Bürgerbeauftragte führte keine Prüfung auf Grundlage der von EU-Gerichten in Bezug auf die Verletzung berechtigter Erwartungen festgelegten Bedingungen durch.

<sup>38</sup>. Siehe Fall [1450/2007/BEH](#), der im vorstehenden Abschnitt 1.4 unter „Empfehlungsentwürfe“ beschrieben wird.



verfügt. Hinsichtlich der Forderung der Beschwerdeführerin nach unbeschränktem Zugang für MdEP stellte der Bürgerbeauftragte fest, dass angesichts der Tatsache, dass es derzeit mehr als 700 MdEP gibt und das Ratsgebäude nur eine begrenzte Zahl von Personen aufzunehmen vermag, es keinen Anlass zur Kritik gibt, dass der Rat die Auffassung der Beschwerdeführerin in dieser Hinsicht nicht teilt.

Im Fall **2905/2008/GG** betreffend ein gegen einen Wissenschaftler verhängtes Hausverbot aufgrund einer angeblichen Belästigung von EU-Personal erklärte der Bürgerbeauftragte, dass er diese „Null-Toleranz-Politik“ in Bezug auf Belästigungen vorbehaltlos begrüße, betonte aber, dass auch die Unschuldsvermutung zu achten sei. Er stellte ferner fest, dass dem Beschwerdeführer vor der Verhängung des Hausverbots keine Möglichkeit zur Äußerung gegeben worden war, und dies einen eklatanten Verstoß gegen das Recht auf Anhörung darstellte. Er stellte weiter fest, dass die Kommission es versäumt hatte, den Beschwerdeführer über ihre Entscheidung zu informieren, und ihm keine stichhaltigen Gründe für das Kopieren eines Schreibens an Dritte, das negative Kommentare über ihn enthielt, vorgelegt hatte. Der Bürgerbeauftragte forderte die Kommission auf, das Hausverbot aufzuheben, sich für die Fehler zu entschuldigen und die Dritten über die Aufhebung des Hausverbots zu informieren. Die Kommission entschuldigte sich dafür, dass sie den Beschwerdeführer nicht über das Hausverbot informiert hatte, lehnte die Schlussfolgerungen und Empfehlungen des Bürgerbeauftragten hinsichtlich der übrigen Aspekte des Falls jedoch ab. Der

Bürgerbeauftragte machte diesbezüglich eine Reihe von kritischen Anmerkungen.

Der Fall **647/2010/RT** betraf das angebliche Versäumnis der Kommission, die Restzahlung für ein Partnerschaftsprogramm in Serbien zu leisten. Der Beschwerdeführer machte geltend, dass die Kommission unfair und unverhältnismäßig gehandelt habe, indem sie es ablehnte, bestimmte in Verbindung mit dem Projekt entstandene Kosten zu erstatten. Im Laufe der Untersuchung teilte der Beschwerdeführer dem Bürgerbeauftragten mit, dass die Kommission zugestimmt habe, die Restzahlung zu leisten, und nahezu den geforderten Gesamtbetrag akzeptiert habe.

Im Fall **296/2009/OV** betreffend die Schlussfolgerungen des Rates zum Schutz von Spareinlagen brachte ein Bürger vor, dass der Rat sein Wort nicht gehalten, die europäischen Bürger getäuscht und den Grundsatz berechtigter Erwartungen verletzt habe. Der Rat bestand gegenüber dem Bürgerbeauftragten darauf, dass die Beschwerde keinen Missstand der Verwaltungstätigkeit betreffe. Des Weiteren brachte er vor, dass die Schlussfolgerungen rechtlich nicht bindend seien. Der Bürgerbeauftragte erinnerte daran, dass der Beschwerdeführer geltend machte, das Versäumnis des Rates, seine politische Entscheidung umzusetzen, stelle einen Missstand der Verwaltungstätigkeit dar. Er sei deshalb für die Untersuchung dieser Anschuldigung zuständig, unterstrich aber, dass eine diesbezügliche Beschwerde nur begründet sei, wenn der Rat konkrete Verpflichtungen eingegangen sei, die er anschließend nicht erfüllt habe. Der Bürgerbeauftragte stellte fest, dass die betreffende Richtlinie zwischenzeitlich geändert worden war und die

## Beschwerden und Untersuchungen

Mitgliedstaaten verpflichtet worden sind, den in den Schlussfolgerungen vorgesehenen Schutz bis spätestens 1. Juli 2009 umzusetzen. Er kam zu dem Schluss, dass der Sachverhalt keine Bedeutung mehr hatte und keine weiteren Untersuchungen gerechtfertigt waren.

### Verwaltungsfehler

Der Fall **865/2008/OV** betraf einen angeblichen Verwaltungsfehler im Zusammenhang mit Fangquoten für das Gebiet westlich von Schottland. Nach den Einlassungen des Beschwerdeführers hatte die Kommission in einer Tabelle, in der die vorgeschlagenen Verringerungen dargestellt wurden, irrtümlich die entsprechenden Spalten für das Gebiet westlich Schottlands und die Nordsee miteinander vertauscht. Der Bürgerbeauftragte bestätigte den Fehler, die Kommission lehnte jedoch den Empfehlungsentwurf des Bürgerbeauftragten, den Fehler anzuerkennen und soweit möglich Abhilfemaßnahmen einzuleiten, ab. Sie wiederholte ihren Standpunkt, wonach der entsprechende Vorschlag bewusst abgegeben worden sei und sich auf wissenschaftliche Belege dafür stütze, dass die Kabeljaubestände im Gebiet westlich von Schottland gefährdet seien. Sie führte weiter aus, dass selbst wenn ein Fehler unterlaufen sei, es nicht mehr möglich sei, zu diesem Zeitpunkt noch Abhilfemaßnahmen zu ergreifen. Der Bürgerbeauftragte schloss den Fall mit einer kritischen Anmerkung ab. Die Kommission räumte später den Fehler in einem Schreiben an den Bürgerbeauftragten ein und änderte somit ihren während der Untersuchung vertretenen Standpunkt.

### Machtmissbrauch

Im Fall **1182/2009/(BU)JF** beschwerte sich ein kleines, im Bereich der Wartung von Leichtflugzeugen tätiges Unternehmen beim Bürgerbeauftragten wegen der von der Europäische Agentur für Flugsicherheit (EASA) erhobenen Gebühren für Arbeiten, die auf ihren Antrag im Hinblick auf eine geringe Sicherheitsanpassung an einem Flugzeug durchgeführt worden waren. Die Untersuchung des Bürgerbeauftragten ergab, dass die EASA angesichts der geltenden Rechtsvorschriften und der dem Beschwerdeführer vorliegenden Informationen die Gebühren zu Recht erhoben hatte. Im Rahmen der Untersuchung des Bürgerbeauftragten stellte sich jedoch auch heraus, dass die EASA, als sie die besagte Gebühr vom Beschwerdeführer verlangte, eine offizielle Verwarnung aussprach, wonach unter anderem die Möglichkeit vorgesehen war, die derzeitigen Befugnisse des Beschwerdeführers zurückzunehmen. Der Bürgerbeauftragte hielt aufgrund der Umstände in diesem Fall eine solche Verwarnung für unangemessen, missbräuchlich und sogar für potenziell rechtswidrig und schlug vor, dass sich die EASA beim Beschwerdeführer entschuldigen sollte. Die EASA entschuldigte sich beim Beschwerdeführer und überarbeitete ihre offiziellen Verwarnungen. Sie teilte dem Bürgerbeauftragten außerdem mit, dass sie beabsichtige, Änderungen der anzuwendenden Rechtsvorschriften vorzuschlagen.



## 1.7 Weiterleitung von Beschwerden und Empfehlungen

In fast 70 % aller im Jahr 2010 bearbeiteten Fälle (1 997) konnte der Europäische Bürgerbeauftragte den Beschwerdeführern helfen, indem er eine Untersuchung des Falls einleitete, den Fall an eine zuständige Stelle verwies oder eine Empfehlung dazu aussprach, an wen sich der Beschwerdeführer wenden sollte. Beschwerden, die nicht in den Zuständigkeitsbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten fallen, betreffen häufig angebliche Verstöße von Mitgliedstaaten gegen das EU-Recht. In vielen Fällen können sie von einem nationalen oder regionalen Bürgerbeauftragten des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten bearbeitet werden. Auch der Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments ist als Vollmitglied in diesem Netz vertreten. Eines der Anliegen des Verbindungsnetzes ist die rasche Weiterleitung von Beschwerden an den zuständigen nationalen oder regionalen Bürgerbeauftragten oder eine vergleichbare Einrichtung.

dass 691 Fälle entweder an ein Mitglied des Verbindungsnetzes weitergeleitet wurden<sup>39</sup> oder dem Beschwerdeführer geraten wurde, mit einem Mitglied des Verbindungsnetzes Kontakt aufzunehmen (546 Fälle wurden an einen nationalen oder regionalen Bürgerbeauftragten oder eine ähnliche Einrichtung verwiesen, 145 an den Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments).

Mitunter erachtet es der Bürgerbeauftragte aber auch als sinnvoll, eine Beschwerde an die Europäische Kommission oder an SOLVIT weiterzuleiten, ein von der Kommission eingerichtetes Netz, das Bürgern Hilfe bietet, die bei der Wahrnehmung ihrer Rechte im EU-Binnenmarkt auf Hindernisse stoßen. Vor der Weiterleitung einer Beschwerde oder Verweisung eines Beschwerdeführers bemüht sich der Bürgerbeauftragte nach Kräften, eine möglichst zielführende Empfehlung auszusprechen. Im Jahr 2010 wurde 176 Beschwerdeführern empfohlen, sich an die Europäische Kommission zu wenden<sup>40</sup>, weitere 601 Fälle wurden an andere Organe und Einrichtungen, zum Beispiel SOLVIT oder spezielle Bürgerbeauftragte

Beschwerden, die nicht in den Zuständigkeitsbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten fallen, betreffen häufig angebliche Verstöße von Mitgliedstaaten gegen das EU-Recht.

Insgesamt fielen 53 % (1 435) der vom Europäischen Bürgerbeauftragten im Jahr 2010 bearbeiteten Beschwerden in den Zuständigkeitsbereich eines Mitglieds des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten. Von diesen fielen 744 Fälle in den Zuständigkeitsbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten. Aus Schaubild 1.12 lässt sich entnehmen,

bzw. Beschwerdestellen in den Mitgliedstaaten, verwiesen.

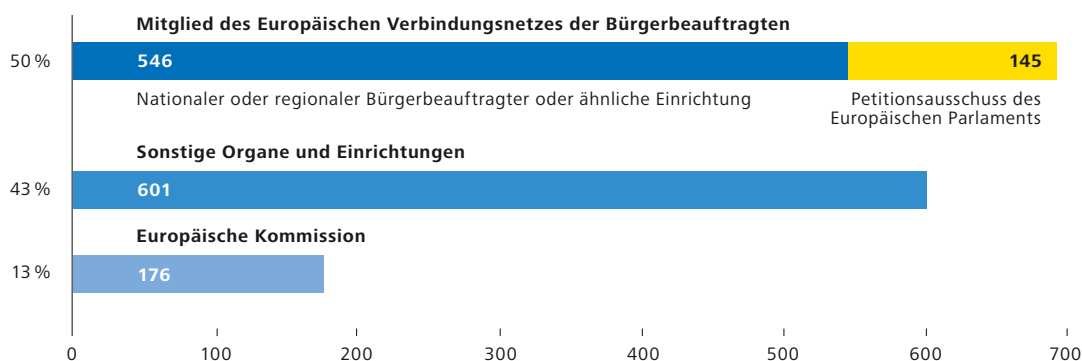
In 61 % aller im Jahr 2010 untersuchten Fälle wurde der Beschwerdeführer weiterverwiesen oder die Beschwerdesache weitergeleitet. Nachstehend sind Beispiele hierzu aufgeführt.

<sup>39</sup>. Beschwerden werden nur mit Zustimmung der Beschwerdeführer und unter der Voraussetzung weitergeleitet, dass die Beschwerden gerechtfertigt erscheinen.

<sup>40</sup>. In dieser Zahl sind auch einige Beschwerden gegen die Kommission enthalten, die für unzulässig erklärt wurden, weil vor Einreichung der Beschwerde beim Europäischen Bürgerbeauftragten keine angemessenen administrativen Schritte gegen das Organ unternommen worden waren.

## Beschwerden und Untersuchungen

Schaubild 1.12: Weiterleitung von Beschwerden bzw. Verweisung von Beschwerdeführern an andere Organe und Einrichtungen



Hinweis 1: Enthalten sind 187 Beschwerden, die gegen Ende 2009 registriert, aber 2010 bearbeitet wurden. Nicht enthalten sind 46 Beschwerden, die gegen Ende 2010 registriert wurden, bei denen am Jahresende aber noch keine Entscheidung über die Art der Maßnahme gefallen war.

Hinweis 2: In einigen Fällen wurde dem Beschwerdeführer mehr als eine Empfehlung gegeben. Daher ergeben die vorstehend angegebenen Prozentzahlen mehr als 100 %.

### Die Rolle des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten

Der Bürgermeister einer Gemeinde in Zamora beschwerte sich über den schlechten Zustand der dortigen Straßen, für die die Regionalregierung von Castilla y León (Spanien) zuständig ist. Der Beschwerdeführer informierte den Bürgerbeauftragten, dass sich der Stadtrat mehrmals bei der Regionalregierung beschwert habe, allerdings keine zufriedenstellende Antwort erhalten habe. Mit der Zustimmung des Beschwerdeführers leitete der Bürgerbeauftragte den Fall an den regionalen Bürgerbeauftragten von Castilla y León weiter.

#### 3071/2009/PL

Ein algerischer Staatsangehöriger ersuchte die französischen Behörden in Straßburg, ihm die Heiratsurkunde seines Großvaters, der während des Ersten Weltkriegs in Frankreich gekämpft hatte, zu Verfügung zu stellen. Er führte an, dass es die örtlichen Behörden versäumt hätten, auf sein Ersuchen zu antworten. Mit der Zustimmung des Beschwerdeführers leitete der Bürgerbeauftragte den Fall an den französischen Bürgerbeauftragten weiter.

#### 1785/2010/PF

### Empfehlung an den Beschwerdeführer, sich an die Europäische Kommission zu wenden

Eine Privatperson machte geltend, dass das deutsche Bundesamt für Migration und Flüchtlinge Ehegatten von nichtdeutschen EU-Bürgern diskriminiere, da es sie dazu zwingt, drei Monate zu warten, bevor sie zu den von der Bundesregierung geförderten Integrationskursen zugelassen würden. Der Beschwerdeführer wollte die Europäische Kommission über die Diskriminierung informieren und eine einstweilige Verfügung gegen das Amt oder gegen Deutschland erwirken. Der Beschwerdeführer erklärte sich einverstanden, dass der Bürgerbeauftragte die Beschwerde an die Kommission weiterleitet.

#### 2313/2010/NF

Ein deutscher Staatsbürger, der seit 1994 mit seiner Ehefrau in Bonaire (Niederländische Antillen) lebt, machte geltend, dass Ausländer zum Zeitpunkt seines Zuzugs in Bonaire Barsicherheiten hinterlegen mussten, um ein Aufenthaltsrecht zu erhalten. Die Regierung hatte die Sicherheit nach einem Aufenthalt von zehn Jahren zu erstatten. Er beschwerte sich, dass die



örtlichen Behörden die Sicherheit jedoch nur niederländischen Staatsbürgern erstattet hätten und es offiziell ablehnten, den Betrag sonstigen EU-Bürgern zu erstatten. Der Beschwerdeführer machte geltend, dass diese Praxis gegen EU-Recht verstoße. Da er sich diskriminiert fühlte, habe er den Bürgerbeauftragten um Hilfe gebeten. Mit der Zustimmung des Beschwerdeführers leitete der Bürgerbeauftragte die Beschwerde an die Kommission weiter.

**2476/2010/NF**

eingehender analysieren möchten, werden gebeten, die Suchfunktion auf der Website des Bürgerbeauftragten zu nutzen, um auf die umfassendere Zusammenstellung von Zusammenfassungen zu Entscheidungen, Empfehlungsentwürfen und Sonderberichten zuzugreifen, die online verfügbar sind.

#### **Verweisung einer Beschwerde an SOLVIT**

Ein spanischer Staatsbürger beschwerte sich beim Bürgerbeauftragten, da die Generaldirektion Verkehr (spanisches Innenministerium) seinen britischen D1-Führerschein nicht anerkannte und damit möglicherweise gegen das EU-Recht zu Führerscheinen verstoße. Zwei Wochen nach der Vorlage der Beschwerde wandte er sich an den Bürgerbeauftragten und teilte ihm mit, dass er bei SOLVIT eine Beschwerde eingereicht und SOLVIT ihm mitgeteilt habe, dass eine Untersuchung eingeleitet werde. Der Bürgerbeauftragte leitete den Fall an SOLVIT Spanien weiter.

**1769/2010/PL**

Im Zeitalter des Vertrags von Lissabon ist es von wesentlicher Bedeutung, dass die Organe eine Dienstleistungskultur für die Bürger schaffen und pflegen sowie ihre Rechte achten. Bei der vorangegangenen thematischen Analyse wurde versucht, die Vielfalt und Bandbreite der Untersuchungen des Bürgerbeauftragten im Jahr 2010 zu erfassen und die verschiedenen Instrumente zu vermitteln, mit denen der Bürgerbeauftragte versucht hat, den Grundsatz einer Dienstleistungskultur zu fördern und dazu beizutragen, die Charta der Grundrechte der Europäischen Union zu verwirklichen. Leser, die die Untersuchungen des Bürgerbeauftragten



# 2 Beziehungen zu Organen, Bürgerbeauftragten und anderen Interessengruppen

Dieses Kapitel gibt einen Überblick über die Beziehungen des Europäischen Bürgerbeauftragten zu den EU-Organen, seinen Amtskollegen und weiteren wichtigen Beteiligten im Jahr 2010. Es werden die Sitzungen, Seminare und sonstigen Aktivitäten dargestellt, die durchgeführt wurden, um sicherzustellen, dass Beschwerden effektiv bearbeitet werden, vorbildliche Verfahren soweit wie möglich verbreitet werden und die Rolle des Bürgerbeauftragten stärker ins Bewusstsein der verschiedenen Beteiligten rückt.

## Beziehungen zu Organen, Bürgerbeauftragten und anderen Interessengruppen

### 2.1 Beziehungen zu Organen, Einrichtungen und sonstigen Stellen der EU<sup>1</sup>

Der Europäische Bürgerbeauftragte trifft regelmäßig mit Mitgliedern und Bediensteten der Organe der EU zusammen, um mit ihnen Möglichkeiten zur Verbesserung der Qualität der Verwaltungstätigkeit zu erörtern, die Bedeutung einer guten Bearbeitung von Beschwerden hervorzuheben und zu gewährleisten, dass seine Anmerkungen, Empfehlungen und Berichte sachgerecht weiterverfolgt werden.

Da der größte Anteil der vom Bürgerbeauftragten durchgeführten Untersuchungen jedes Jahr die Europäische Kommission betrifft, werden erhebliche Anstrengungen unternommen, um systematisch mit ihren Mitgliedern und Bediensteten Kontakte zu pflegen.

Da der größte Anteil der vom Bürgerbeauftragten durchgeführten Untersuchungen jedes Jahr die Europäische Kommission betrifft, werden erhebliche Anstrengungen unternommen, um systematisch mit ihren Mitgliedern und Bediensteten Kontakte zu pflegen. Im Jahr 2010 traf Herr Diamandouros den Präsidenten der Europäischen Kommission, Herrn José Manuel Durão Barroso, den für interinstitutionelle Beziehungen und Verwaltung zuständigen Vizepräsidenten der Kommission, Herrn Maroš Šefčovič, die für Justiz, Grundrechte und Bürgerschaft zuständige Vizepräsidentin der Kommission, Frau Viviane Reding, und den für den Binnenmarkt und Dienstleistungen zuständigen Kommissar, Herrn Michel Barnier. Des Weiteren traf er die Generalsekretärin der Europäischen Kommission, Frau Catherine Day, den Generaldirektor des Juristischen Dienstes, Herrn Luis Romero, und die Schlichterin der Europäischen Kommission für Personalangelegenheiten, Frau Mercedes de Sola. Für die Weiterverfolgung von Untersuchungen traf sich der Leiter der Rechtsabteilung des Bürgerbeauftragten monatlich mit dem für interinstitutionelle Beziehungen im Generalsekretariat der Kommission zuständigen Direktor und hielt im November vor den für die

Untersuchungen des Bürgerbeauftragten zuständigen Koordinatoren der Kommission einen Vortrag.

Die Beziehungen des Bürgerbeauftragten zur Kommission gehen weit über die untersuchungsbezogenen Tätigkeiten hinaus: Im Jahr 2010 traf Herr Diamandouros die für die Eurobarometer-Umfrage zuständigen Bediensteten der Kommission und hielt erstmals einen Vortrag über den Zugang zu Informationen für die Europäischen Dokumentationszentren. Seine Mitarbeiter pflegten weiter die Kontakte mit SOLVIT, dem Netzwerk Enterprise Europe und der Generaldirektion Kommunikation.

Hinsichtlich der Beziehungen mit dem Europäischen Parlament war 2010 die Wahl des Bürgerbeauftragten (siehe nachstehend) und wie immer die Plenardebatte zur Tätigkeit des Bürgerbeauftragten im Vorjahr besonders wichtig. Diese fand am 25. November 2010 statt und beruhte auf dem von Frau Mariya Nedelcheva, MdEP, erstellten Bericht. Der Bürgerbeauftragte stellte seinen *Jahresbericht 2009* am 4. Mai dem Petitionsausschuss des Parlaments vor. In diesem Rahmen hatte er zudem die Gelegenheit, seinen Sonderbericht zur mangelhaften Zusammenarbeit der Kommission bei einer Untersuchung (siehe vorstehenden Abschnitt 1.4) vorzustellen. Auch dieser Bericht wurde in der Plenarsitzung des Parlaments am 25. November diskutiert. Als weitere im Jahr 2010 stattgefundenen Veranstaltungen von Interesse sind eine Präsentation im Petitionsausschuss zur Neufassung der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 über den Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten, ein Vortrag im Ausschuss für konstitutionelle Fragen zur Europäischen Bürgerinitiative und eine Sitzung mit der Arbeitsgruppe des Rechtsausschusses zum Verwaltungsrecht zu nennen.

<sup>1</sup> Der Kürze halber bezieht sich in diesem Bericht der Begriff „Organe“ auf alle Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der EU.



Der Bürgerbeauftragte stellte seinen *Jahresbericht 2009* am 21. April 2010 dem Präsidenten des Parlaments, Herrn Jerzy Buzek, MdEP, und am 4. Mai 2010 dem Petitionsausschuss des Parlaments vor. Die Plenardebatte zur Tätigkeit des Bürgerbeauftragten im Jahr 2009 auf der Grundlage des Berichts von Frau Mariya Nedelcheva, MdEP, fand am 25. November 2010 statt.



Im Oktober besuchte Herr Diamandouros den Gerichtshof der Europäischen Union in Luxemburg und wurde für sein neues Mandat vereidigt. Daran schlossen sich Sitzungen mit dem Präsidenten des Gerichtshofs, Herrn Vassilios Skouris, dem Präsidenten des Gerichts der Europäischen Union, Herrn Marc Jaeger, und dem Präsidenten des Gerichts für den öffentlichen Dienst der Europäischen Union, Herrn Paul Mahoney, an. Zuvor hatte der Bürgerbeauftragte in jenem Monat eine Konferenz zum fünfjährigen Bestehen dieses Gerichts besucht. Während seines Aufenthalts in Luxemburg zur Vereidigung traf der Bürgerbeauftragte auch den Präsidenten der Europäischen Investitionsbank (EIB), Herrn Philippe Maystadt, und sprach in der 27. Plenarsitzung des Wissenschaftlichen Rates des Europäischen Forschungsrates zum Thema „Ethik und der Bürgerbeauftragte“.

Zu den weiteren Höhepunkten des Jahres zählten eine Präsentation für die Generaldirektoren, Direktoren und Referatsleiter des Generalsekretariats des Rates der Europäischen Union, eine Sitzung mit der Leitung des Europäischen Amtes für Betrugsbekämpfung (OLAF)

sowie eine Rede beim Symposium der Agentur der Europäischen Union für Grundrechte zum Thema „Stärkung der Grundrechtearchitektur in der EU“. Darüber hinaus fanden 2010 Treffen mit dem Europäischen Datenschutzbeauftragten, Herrn Peter Hustinx, dem Leiter des Europäischen Amtes für Personalauswahl (EPSO), Herrn David Bearfield, dem Generaldirektor für Verwaltung im Rat, Herrn William Shapcott, dem stellvertretenden Direktor der Europäischen Umweltagentur, Herrn Gordon McInnes, dem stellvertretenden Leiter des Beratergremiums für europäische Politik (BEPA), Herrn Margaritis Schinas, und dem Direktor des Amtes für die Feststellung und Abwicklung individueller Ansprüche (PMO), Herrn Stephen Quest, statt. Zudem hielt der Bürgerbeauftragte zwei Vorträge für die Teilnehmer an dem Programm „Erasmus for Public Administration“, das von der Europäischen Verwaltungsakademie organisiert wurde.

## Beziehungen zu Organen, Bürgerbeauftragten und anderen Interessengruppen

### Wahl des Europäischen Bürgerbeauftragten

Gemäß Artikel 228 Absatz 2 AEUV wird der Bürgerbeauftragte nach jeder Wahl des Europäischen Parlaments für die Dauer der Wahlperiode ernannt. In der Geschäftsordnung des Parlaments wird das Wahlverfahren detailliert festgelegt.

Das Parlament veröffentlichte am 10. September 2009 im Amtsblatt einen Aufruf zur Einreichung von Bewerbungen für die Stelle des Bürgerbeauftragten<sup>2</sup>, wobei der 9. Oktober 2009 als Frist für die Einreichung von Bewerbungen festgelegt war. Die Abstimmung zur Wahl des Europäischen Bürgerbeauftragten fand in der Plenarsitzung in Straßburg am 20. Januar 2010 statt. Herr Diamandouros wurde im ersten Wahlgang mit 340 Stimmen als Europäischer Bürgerbeauftragter wiedergewählt. Herr Pierre-Yves Monette erhielt 289 Stimmen und Herr Vittorio Bottoli 19 Stimmen. Insgesamt wurden 648 gültige Stimmen abgegeben. Nach seiner Wiederwahl kündigte Herr Diamandouros an, welche Prioritäten er setzen werde:

Der Europäische Bürgerbeauftragte arbeitet eng mit seinen Amtskollegen in den Mitgliedstaaten zusammen, um die zügige und effektive Bearbeitung von Bürgerbeschwerden zum EU-Recht sicherzustellen.

Gewährleistung, dass den Bürgern der Vertrag von Lissabon und die Charta der Grundrechte umfassend zugutekommen, Stärkung einer Dienstleistungskultur für die Bürger in der EU-Verwaltung sowie weitere Verbesserung der Effizienz des Büros des Bürgerbeauftragten.

Detaillierte Informationen zur Wahl des Europäischen Bürgerbeauftragten finden sich auf der Website des Parlaments unter folgender Adresse: <http://www.europarl.europa.eu/electionombudsman/>

### 2.2 Beziehungen zu Bürgerbeauftragten und ähnlichen Einrichtungen

Zahlreiche Beschwerdeführer wenden sich an den Europäischen Bürgerbeauftragten, wenn sie mit der nationalen, regionalen oder lokalen Verwaltung Probleme haben. Der Europäische Bürgerbeauftragte arbeitet eng mit seinen Amtskollegen in den Mitgliedstaaten zusammen, um die zügige und effektive Bearbeitung von Bürgerbeschwerden zum EU-Recht sicherzustellen. Diese Zusammenarbeit erfolgt im Wesentlichen im Rahmen des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten. Zum Europäischen Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten zählen jetzt mehr als 90 Büros in 32 Ländern und es umfasst die nationalen und regionalen Bürgerbeauftragten sowie vergleichbare Einrichtungen der Mitgliedstaaten der Europäischen Union, der EU-Kandidatenländer und bestimmter weiterer europäischer Länder sowie den Europäischen Bürgerbeauftragten und den Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments.

Von besonderer Bedeutung für das Verbindungsnetz im Jahr 2010 war die Einführung neuer visueller Identitäten für das Europäische Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten und den Europäischen Bürgerbeauftragten (siehe nachstehend). An der Einführungsveranstaltung am 27. September in Brüssel nahmen Bürgerbeauftragte und ihre Mitarbeiter aus Österreich, Belgien, Dänemark, Frankreich, Ungarn, Italien, Norwegen, Portugal, Slowenien und dem Vereinigten Königreich teil. Das neue Logo des

2. ABl. C 216 vom 10.9.2009, S. 7.



Am 27. September 2010 fand in Brüssel eine Veranstaltung zur Einführung der neuen visuellen Identitäten des Europäischen Bürgerbeauftragten und des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten statt, an der mehr als 150 Personen teilnahmen, darunter auch die Bürgerbeauftragten und ihre Mitarbeiter aus zehn Ländern.



Verbindungsnetzes soll die Identität und Werte des Netzes widerspiegeln und gleichzeitig die Bemühungen seiner Mitglieder unterstreichen, ein breites Publikum zu erreichen.

Eines der Anliegen des Verbindungsnetzes ist die rasche Weiterleitung von Beschwerden an den zuständigen Bürgerbeauftragten oder eine ähnliche Einrichtung. Im Jahresverlauf 2010 wurden 977 Beschwerden an Mitglieder des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten weitergeleitet bzw. Beschwerdeführer an Mitglieder des Verbindungsnetzes verwiesen. Detaillierte Informationen zu dieser Zusammenarbeit finden sich in Kapitel 1.

Auch das bestehende Sonderverfahren ist für die Bearbeitung von Beschwerden von direkter Bedeutung. Nach diesem können nationale oder regionale Bürgerbeauftragte den Europäischen Bürgerbeauftragten um schriftliche Antworten auf Anfragen zum EU-Recht und zu seiner Auslegung bitten, darunter auch Anfragen, die auf die Bearbeitung bestimmter Fälle zurückgehen. Im Jahr 2010 wurden drei Anfragen

von nationalen Bürgerbeauftragten vorgelegt: eine von der österreichischen Volksanwaltschaft betreffend die EU-Vorschriften zur Koordinierung der Systeme der sozialen Sicherheit, eine des estnischen Bürgerbeauftragten über das Recht der Unionsbürger und ihrer Familienangehörigen, sich im Hoheitsgebiet der Mitgliedstaaten frei zu bewegen und aufzuhalten, und eine der föderalen belgischen Bürgerbeauftragten zum Thema der doppelten Mehrwertbesteuerung auf europäischer Ebene.

Generell dient das Verbindungsnetz durch die Seminare, einen halbjährlichen Nachrichtenbrief, ein elektronisches Diskussionsforum, über das auch Dokumente ausgetauscht werden können (EUOMB-Summit und Website), und einen täglichen elektronischen Nachrichtendienst als wirksamer Mechanismus für den Austausch von Informationen zum EU-Recht sowie zu vorbildlichen Verfahren. Zu den über diese Instrumente im Jahr 2010 erörterten Themen zählten das Recht auf Freizügigkeit der Bürger, die Umsetzung des EU-Rechts im

## Beziehungen zu Organen, Bürgerbeauftragten und anderen Interessengruppen



Das siebte Regionalseminar des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten fand im November 2010 in Innsbruck, Österreich, statt. Bei dem Seminar waren regionale Bürgerbeauftragte und ähnliche Einrichtungen aus Österreich, Belgien, Deutschland, Italien, Spanien, der Schweiz und dem Vereinigten Königreich vertreten.

Bereich staatliche Beihilfen, die Kraftfahrzeugsteuer, Migrations- und Asylthemen, Diskriminierung, Umweltthemen sowie die Rechte von Menschen mit Behinderungen. Darüber hinaus informierte der Europäische Bürgerbeauftragte 2010 die nationalen Bürgerbeauftragten im Verbindungsnetz über seine Absicht, eine Erklärung zu den ethischen Grundsätzen von EU-Beamten zu verfassen. Er bat sie um ihre Unterstützung, um sicherzustellen, dass in der künftigen Erklärung die vorbildlichen Verfahren in den Mitgliedstaaten berücksichtigt werden. Die nationalen Bürgerbeauftragten im Verbindungsnetz reagierten positiv auf dieses Ersuchen um Auskunft über nationale Kodizes für ethische Normen des öffentlichen Lebens und stimmten dem Vorschlag zu, das Thema im Rahmen des nächsten, alle zwei Jahre stattfindenden Seminars in Kopenhagen im Jahr 2011 zu erörtern.

Die Seminare für nationale und regionale Bürgerbeauftragte finden alternierend statt und werden gemeinsam vom Europäischen Bürgerbeauftragten und einem nationalen oder regionalen Kollegen ausgerichtet. Das siebte Regionalseminar des

Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten wurde gemeinsam vom Europäischen Bürgerbeauftragten und vom Bürgerbeauftragten von Tirol, Herrn Josef Hauser, organisiert. Es fand vom 7. bis 9. November 2010 in Innsbruck, Österreich, statt. An dem Seminar nahmen die Büros der Bürgerbeauftragten aus den sechs EU-Mitgliedstaaten teil, in denen regionale Bürgerbeauftragte oder ähnliche Einrichtungen bestehen (Belgien, Deutschland, Spanien, Italien, Österreich und das Vereinigte Königreich). Auch die regionalen Bürgerbeauftragten der Schweiz waren erstmals anwesend und sind seit Sommer 2009 Vollmitglieder des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten. Das Seminar bot Gelegenheit für die Erörterung vielfältiger Themen, darunter die Rolle der regionalen Bürgerbeauftragten, den Wissensaustausch über das EU-Recht, die Arbeit des Europäischen Bürgerbeauftragten und der regionalen Bürgerbeauftragten im Umweltbereich sowie die Entwicklung eines neuen Extranets für das Europäische Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten.

Die Verbindungsbeauftragten sind die ersten Ansprechpartner für andere



Die Bemühungen des Bürgerbeauftragten um die Zusammenarbeit mit seinen Amtskollegen erstreckten sich im Verlauf des Jahres auch über die Aktivitäten des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten hinaus. Unter anderem besuchte Herr Diamandouros im Jahr 2010 die Europäische Konferenz des International Ombudsman Institute, die im Oktober in Barcelona stattfand. Das Thema der Konferenz lautete „Europa als offene Gesellschaft“, wobei sich die Diskussionen auf die Rechte von Immigranten konzentrierten.



© ARAG, 2010

Stellen im Europäischen Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten. Vom 6. bis 8. Juni 2010 fand das siebte Treffen der Verbindungsbeauftragten in Straßburg statt. Die Diskussionen konzentrierten sich auf die Auswirkungen des Vertrags von Lissabon auf die Tätigkeit der Bürgerbeauftragten, die grenzüberschreitende Gesundheitsversorgung und Patientenrechte sowie die für die Benachrichtigung ausländischer Bürger über Zuwiderhandlungen im Straßenverkehr verwendete Sprache. Wie beim siebten Regionalseminar stellte das Büro des Europäischen Bürgerbeauftragten dem Verbindungsnetz das Extranet-Projekt vor, das 2011 EUOMB-Summit und die Website ersetzen wird. Schließlich wurde erstmals eine gemeinsame Sitzung mit SOLVIT abgehalten, um Themen von gemeinsamem Interesse zu erörtern und die Zusammenarbeit auszubauen. In dieser gemeinsamen Sitzung wurde ein Projekt in die Wege geleitet, um die Zuständigkeiten der nationalen Bürgerbeauftragten innerhalb des Verbindungsnetzes zuzuordnen. Ziel dieses Projekts ist es, klare und umfassende Informationen über die Arten von Beschwerden zu sammeln,

die die nationalen Bürgerbeauftragten bearbeiten bzw. nicht bearbeiten können. Die Ergebnisse dürften äußerst hilfreich für alle sein, die Beschwerdeführern schnelle und korrekte Beratung über die zuständigen Ansprechpartner erteilen müssen.

Zusätzlich zu den vorstehend genannten Seminaren nutzte der Europäische Bürgerbeauftragte seine Besuche in den EU-Mitgliedstaaten im Jahr 2010, um seine Amtskollegen zu treffen. Herr Diamandouros hatte dazu Gelegenheit bei seiner Reise nach Dänemark (Januar), in das Vereinigte Königreich (März), nach Belgien (November) und Griechenland (November). Anlässlich der offiziellen Vorstellung des serbischen Kodex für gute Verwaltungspraxis im serbischen Parlament besuchte der Bürgerbeauftragte im Juni seinen Amtskollegen in Serbien. Der serbische Kodex ist größtenteils entsprechend dem Europäischen Kodex aufgebaut. Im Oktober empfing er eine Delegation des Amtes des serbischen Bürgerbeauftragten. Schließlich nahm der Bürgerbeauftragte an der vierten Sitzung der Vereinigung der Bürgerbeauftragten im Mittelmeerraum teil, die im Juni in Madrid stattfand.

## Beziehungen zu Organen, Bürgerbeauftragten und anderen Interessengruppen



Der Höhepunkt im Bereich Kommunikation im Jahr 2010 war die Vorstellung der neuen visuellen Identitäten des Europäischen Bürgerbeauftragten und des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten am 27. September. Diese Veranstaltung, an der mehr als 150 Personen teilnahmen, fand am 15. Jahrestag des Bestehens der Einrichtung statt. Hauptredner war Herr Rainer Wieland, Vizepräsident des Europäischen Parlaments, der auf dem Foto zusammen mit Herrn Diamandouros zu sehen ist. Auch das neue Logo des Europäischen Bürgerbeauftragten ist auf dem Foto abgebildet.

### 2.3 Beziehungen zu anderen Interessengruppen

Der Europäische Bürgerbeauftragte setzt sich dafür ein sicherzustellen, dass jede Person oder Organisation, die ein Problem mit der EU-Verwaltung hat, ihr Recht kennt, sich bei ihm über Missstände zu beschweren. Des Weiteren setzt er sich generell dafür ein, seine Bemühungen zur Förderung von Transparenz, Rechenschaftspflicht und einer Dienstleistungskultur in der EU-Verwaltung stärker ins Bewusstsein zu rücken.

Der Höhepunkt im Bereich Kommunikation des Jahres war am 27. September die Einführung der neuen visuellen Identitäten des Europäischen Bürgerbeauftragten und des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten (siehe vorstehend). Diese Veranstaltung, an der Vertreter von EU-Organen, Bürgerbeauftragte, NRO, Interessengruppen und Journalisten teilnahmen, fand am 15. Jahrestag des Bestehens der Einrichtung statt. Hauptredner war Herr Rainer Wieland, Vizepräsident des Europäischen

Parlaments. Herr Philippe Apeloig, Gestalter der neuen visuellen Identitäten, stellte die hinter den beiden neuen Logos stehenden Überlegungen vor. Die Farben Blau und Gelb im neuen Logo des Europäischen Bürgerbeauftragten spielen auf die europäische Flagge an. Die runde Form steht für Einheit und Konsens. Die Pfeile innerhalb des Kreises weisen in zwei Richtungen und stehen für Austausch und Dialog – die Schlüsselemente der Handlungsweise des Europäischen Bürgerbeauftragten. Die übereinander liegenden Pfeile bilden ein Gleichheitszeichen, das Gleichheit und Fairness symbolisiert.

Des Weiteren veranstaltete der Bürgerbeauftragte 2010 eine Reihe von thematischen Veranstaltungen, um die Aufmerksamkeit auf seine Tätigkeit in bestimmten Bereichen zu lenken. Am 12. März richtete er in Brüssel eine Veranstaltung mit dem Titel „Das neue Mandat des Europäischen Bürgerbeauftragten – Was können wir erwarten?“ aus. Ziel dieser Veranstaltung war es, mit interessierten Kreisen die Prioritäten des Bürgerbeauftragten für den Zeitraum 2009-2014 zu erörtern. Nach einer Reihe von Präsentationen, unter anderem



Der Bürgerbeauftragte veranstaltete 2010 eine Reihe von thematischen Veranstaltungen, um die Aufmerksamkeit auf seine Tätigkeit in bestimmten Bereichen zu lenken. Zu diesen zählten Veranstaltungen zum neuen Mandat des Bürgerbeauftragten, zur Haushaltsordnung und Transparenz. Etwa 100 Personen nahmen an der letztgenannten Veranstaltung anlässlich des „*International Right to Know Day*“ teil. Frau Diana Wallis, MdEP und Vizepräsidentin des Europäischen Parlaments, führte den Vorsitz der Veranstaltung, die gemeinsam mit Transparency International organisiert wurde.



des Vizepräsidenten der Kommission, Herr Maroš Šefčovič, und des früheren Präsidenten des Europäischen Parlaments, Herr Pat Cox, nahmen Bürger, NRO, Wirtschaftsverbände, Interessengruppen, Journalisten und regionale Einrichtungen an den Diskussionen teil und trugen zahlreiche hilfreiche Ideen vor, die dem Bürgerbeauftragten bei der Umsetzung seiner Strategie Unterstützung bieten sollen. Am 28. September – dem „*International Right to Know Day*“ – organisierte der Bürgerbeauftragte zusammen mit Transparency International eine Veranstaltung mit dem Titel „Transparenz auf EU-Ebene und in den Mitgliedstaaten“. Der „*International Right to Know Day*“ wurde 2003 durch Verfechter des Zugangs zu Informationen aus der ganzen Welt eingeführt. Auch der Bürgerbeauftragte organisierte einen Workshop zur Transparenz, der im April 2010 in Brüssel stattfand. Ziel war es, nützliche Ideen und Strategien zu sammeln, wie der Grundsatz der Transparenz in der EU-Verwaltung gefördert werden kann. Zu den Teilnehmern zählten pensionierte hochrangige Beamte der wichtigen EU-Organe sowie Wissenschaftler. Auf dem Workshop fand ein lebhafter Meinungsaustausch darüber statt, wie der

Bürgerbeauftragte zur Verwirklichung des Grundsatzes der Transparenz beitragen kann, und es wurden zahlreiche anregende und innovative Ideen für die kommenden Jahre vorgetragen. Schließlich veranstaltete der Bürgerbeauftragte am 10. Juni ein Seminar zur Haushaltsordnung der EU. Die Vorschläge von Herrn Diamandouros für eine Reform der Haushaltsordnung der EU umfassten die folgenden Bereiche: Verringerung des Verwaltungsaufwands, Zahlungsverzögerungen, die Rechte von Untervertragsnehmern und Mitarbeitern, Verzicht auf die Rückforderung zu Unrecht gezahlter Beträge, freiwillige Entschädigungszahlungen in besonderen Fällen eines Missstands in der Verwaltungstätigkeit sowie Bereitstellung von Informationen über Rechtsmittel.

Erstmals war der Bürgerbeauftragte zur Jahrestagung des *Independent Accountability Mechanisms (IAMS)* eingeladen, die im Juni in Tokio stattfand. Daran nahmen Vertreter der IAMS von verschiedenen internationalen Finanzinstituten teil, unter anderem der Europäischen Investitionsbank (EIB). Zu den erörterten Themen zählten Öffentlichkeitsarbeit und die Beilegung von Rechtsstreitigkeiten im

## Beziehungen zu Organen, Bürgerbeauftragten und anderen Interessengruppen

Umweltbereich. Der Generalsekretär des Bürgerbeauftragten, Herr Ian Harden, vertrat das Büro bei einer von einer NRO, CEE Bankwatch, organisierten Tagung in Budapest, Ungarn, deren Thema ebenfalls Rechenschaftspflicht und Finanzinstitute war. Ziel dieser Konferenz war es, Mechanismen der Rechenschaftspflicht von internationalen Finanzinstituten und der EU mit Vertretern von Organisationen der Zivilgesellschaft zusammenzubringen.

Insgesamt stellte der Bürgerbeauftragte 2010 seine Tätigkeit bei etwa 40 Veranstaltungen Mitgliedern der Rechtsgemeinschaft, Wirtschaftsverbänden, Think-Tanks, NRO, Vertretern von regionalen und lokalen Verwaltungen, Lobbyisten und Interessengruppen, Wissenschaftlern, hochrangigen politischen Vertretern und Beamten vor. Diese Konferenzen, Seminare und Tagungen fanden in Brüssel, Straßburg und den Mitgliedstaaten statt. Besonders interessant war 2010 ein Besuch im Vereinigten Königreich, in dessen Rahmen er eine Reihe von Vorträgen zur Rolle des Bürgerbeauftragten nach dem Vertrag von Lissabon hielt. Herr Diamandouros sprach an der Universität von Manchester, der Universität Hull und am University College London. Darüber hinaus nahm er an einer vom Informationsbüro des Europäischen Parlaments in Edinburgh organisierten Veranstaltung zur Europäischen Bürgerinitiative und einer von der Vertretung der Europäischen Kommission in London ausgerichteten Veranstaltung teil.

Die Mitarbeiter des Büros hielten 2010 mehr als 60 Vorträge, an denen etwa 1 800 Bürger aus der gesamten EU teilnahmen. Die meisten Besucher stammten aus Deutschland, gefolgt von Belgien und den Niederlanden. Obwohl

die Zahl der Vorträge, die jedes Jahr durchgeführt werden können, durch ressourcenbedingte Zwänge beschränkt ist, versucht der Bürgerbeauftragte, soweit möglich, Einladungen und Ersuchen von interessierten Kreisen anzunehmen.

Zu den wichtigsten Medienaktivitäten des Bürgerbeauftragten im Jahr 2010 gehörten seine Pressekonferenz zum Jahresbericht im April in Brüssel und ein Treffen mit Journalisten im Juni, um seine Strategie für das neue Mandat zu erörtern. Des Weiteren führte Herr Diamandouros etwa 40 Gespräche mit Journalisten von Druckmedien, Rundfunk und Fernsehen sowie elektronischen Medien. Im Laufe des Jahres wurden 24 Pressemitteilungen veröffentlicht, die sich mit Themen wie der Strategie des Bürgerbeauftragten für das neue Mandat, Transparenzfragen im Europäischen Parlament, dem Europäischen Amt für Betrugsbekämpfung (OLAF), der Europäischen Arzneimittel-Agentur, der Europäischen Bürgerinitiative, Zahlungsstreitigkeiten betreffend die Kommission sowie dem Versäumnis der Kommission, ernsthaft mit dem Bürgerbeauftragten zusammenzuarbeiten, befassten. In der Presse und bei Online-Medien erschienen mehr als 1 400 Artikel zur Arbeit des Europäischen Bürgerbeauftragten.

Die am 5. Januar 2009 freigeschaltete neue Website des Bürgerbeauftragten wurde im September 2010 umgestaltet, um die neue visuelle Identität der Einrichtung widerzuspiegeln. Die Website wurde regelmäßig während des Jahres durch Entscheidungen, Fallzusammenfassungen, Pressemitteilungen sowie Informationen zu Veranstaltungen, audiovisuelle Inhalte, Veröffentlichungen und sonstige Dokumente auf den neuesten Stand gebracht. In das



Online-Beschwerdeformular wurde für eine größere Sicherheit eine SSL-Verschlüsselung integriert und auf nahezu allen Webseiten wurden Schaltflächen zu sozialen Netzwerken aufgenommen. Vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2010 verzeichnete die

Nach seiner Nominierung durch den verstorbenen polnischen Schiedsmann für Bürgerrechte, Herrn Janusz Kochanowski, wurde Herr Diamandouros am 12. März das Offizierskreuz des Verdienstordens der Republik Polen vom Ständigen

Vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2010 verzeichnete die Website des Bürgerbeauftragten mehr als 305 000 Besucher, die zusammen mehr als 6,5 Millionen Seiten aufrufen.

Website des Bürgerbeauftragten mehr als 305 000 Besucher, die zusammen mehr als 6,5 Millionen Seiten aufrufen. Die meisten Zugriffe wurden aus Luxemburg verzeichnet, gefolgt von Frankreich, Polen, Spanien und Italien. Von besonderem Interesse ist der auf der Website des Bürgerbeauftragten integrierte interaktive Leitfaden des Bürgerbeauftragten, der Einzelpersonen dabei helfen soll, die am besten geeignete Stelle für ihre Beschwerde zu finden. 2010 wandten sich mehr als 19 000 Bürger über den interaktiven Leitfaden mit der Bitte um Rat an den Bürgerbeauftragten und erhielten Rat von ihm.

Vertreter Polens bei der Europäischen Union, Herrn Jan Tombinski, verliehen, der die Verleihung in Brüssel ausrichtete. Das Offizierskreuz des Verdienstordens der Republik Polen wurde Herrn Diamandouros für seine Bemühungen zur Förderung der Menschenrechte in der EU und darüber hinaus verliehen. Das Verdienstkreuz wird vom Präsidenten der Republik Polen an nicht-polnische oder außerhalb von Polen lebende Persönlichkeiten für ihre herausragenden Beiträge zur Zusammenarbeit zwischen Polen und anderen Ländern und Nationen verliehen.

Das Offizierskreuz des Verdienstordens der Republik Polen wurde Herrn Diamandouros für seine Bemühungen zur Förderung der Menschenrechte in der EU und darüber hinaus verliehen.



# 3

## Ressourcen

In diesem Kapitel wird ein Überblick über die der Einrichtung des Bürgerbeauftragten im Jahr 2010 zur Verfügung stehenden Ressourcen gegeben. Es wird die Struktur des Büros dargestellt und es werden die Maßnahmen erläutert, die zur Gewährleistung eines reibungslosen Informationsflusses zwischen den Mitarbeitern sowie zur Förderung von Möglichkeiten zur beruflichen Entwicklung ergriffen wurden. Der zweite Teil des Kapitels befasst sich mit dem Haushaltsplan des Bürgerbeauftragten.

## Ressourcen

### 3.1 Personal

Die Einrichtung verfügt über gut qualifiziertes, mehrsprachiges Personal, um die ordnungsgemäße Durchführung der Aufgaben bei der Bearbeitung von Beschwerden über Verwaltungsmisstände in den 23 Amtssprachen zu gewährleisten und die Tätigkeit des Bürgerbeauftragten im Bewusstsein der Öffentlichkeit zu verankern. Regelmäßige Mitarbeiterbesprechungen sowie eine jährliche Klausurtagung der Mitarbeiter sind dabei hilfreich, alle Mitarbeiter über die Entwicklungen innerhalb des Büros zu informieren und sie zum Nachdenken anzuregen, wie ihre Arbeit zum Erreichen der Ziele der Einrichtung beiträgt.

### Klausurtagung und Mitarbeiterbesprechungen

Die Klausurtagungen der Mitarbeiter bilden einen festen Bestandteil der strategischen Planung des Bürgerbeauftragten – insbesondere dadurch, dass sie Inspiration und nützliche Vorgaben für die Politikgestaltung liefern. Sie sind Teil eines jährlichen Veranstaltungszyklus, der Mitarbeitern und Praktikanten die Gelegenheit zum Nachdenken und zum Meinungsaustausch über Themen bietet, die in direktem Zusammenhang mit der Arbeit und den Tätigkeiten der Einrichtung stehen. Das Ziel besteht darin, Verständnis für die Werte und den Auftrag der Einrichtung zu entwickeln und auszubauen sowie einen Beitrag zu ihrer effektiven Gestaltung zu leisten.



Regelmäßige Mitarbeiterbesprechungen werden abgehalten, um einen reibungslosen Informationsfluss zwischen den Mitarbeitern zu gewährleisten sowie die Möglichkeiten zur beruflichen Entwicklung zu fördern. Die Mitarbeiter des Bürgerbeauftragten trafen sich im Juli und Dezember in Straßburg, um Informationen über die neuesten administrativen, rechtlichen und politischen Entwicklungen mit Auswirkungen auf die Einrichtung zu erhalten. 2010 ging dieser letzten Sitzung ein Vortrag für die Mitarbeiter zum Aktionsplan „Unterstützungsdienste im Bereich des Binnenmarkts“ der Kommission voran.



Die Klausurtagung fand vom 24. bis 26. Februar 2010 statt. In ihrem Mittelpunkt stand das Thema „Die Vision des Europäischen Bürgerbeauftragten für die kommenden fünf Jahre“. Im Rahmen der Klausurtagung waren Diskussionen vorgesehen, die einen Beitrag zur Festlegung der Strategie des Europäischen Bürgerbeauftragten für das neue Mandat liefern sollten.

Die Klausurtagung fand vom 24. bis 26. Februar 2010 statt. In ihrem Mittelpunkt stand das Thema „Die Vision des Europäischen Bürgerbeauftragten für die kommenden fünf Jahre“.

Regelmäßige Mitarbeiterbesprechungen werden abgehalten, um einen reibungslosen Informationsfluss zwischen den Mitarbeitern zu gewährleisten sowie die Möglichkeiten zur beruflichen Entwicklung zu fördern.

Um die Mitarbeiter über die Entwicklungen in den EU-Organen auf dem Laufenden zu halten, lädt der Bürgerbeauftragte auch externe Redner für Vorträge zu relevanten Themen ein. Am 20. April informierte Herr Jens Nymand-Christensen, verantwortlicher Direktor für Bessere Rechtsetzung und institutionelle Angelegenheiten im Generalsekretariat der Kommission, die Rechtsabteilung des Bürgerbeauftragten über die Entwicklungen zu „EU-Pilot“, einem Projekt, dessen Ziel in der Sicherstellung besteht, dass das EU-Recht von den Mitgliedstaaten effektiv umgesetzt wird und Beschwerden von Bürgern und Unternehmen schnell aufgegriffen werden. Am 9. Dezember konnten die Mitarbeiter des Bürgerbeauftragten einem Vortrag zum Aktionsplan „Unterstützungsdienste im Bereich des Binnenmarkts“ der Kommission der Direktorin für Binnenmarktpolitik

in der Generaldirektion Binnenmarkt und Dienstleistungen, Frau Emer Daly, und der Projektbegleiterin der SMAS Taskforce, Frau Cristina Giménez-Estol, beiwohnen. Schließlich wurden 2010 zur weiteren Förderung von Möglichkeiten zur beruflichen Entwicklung in Straßburg Schulungen zum Vertrag von Lissabon, zu einer klaren Sprache und Mind-Mapping abgehalten.

## **Der Bürgerbeauftragte und sein Personal**

Der Stellenplan des Bürgerbeauftragten wies im Jahr 2010 insgesamt 63 Planstellen aus. Die Struktur des Büros des Bürgerbeauftragten stellte sich Ende 2010 wie folgt dar:

### **Der Europäische Bürgerbeauftragte: Herr P. Nikiforos Diamandouros**

#### **Das Kabinett des Bürgerbeauftragten**

Leiterin des Kabinetts:  
Frau Zina Assimakopoulou

#### **Generalsekretariat**

Generalsekretär:  
Herr Ian Harden

#### **Rechtsabteilung**

Leiter der Rechtsabteilung:  
Herr João Sant'Anna

## Ressourcen

### Rechtsreferat A

Referatsleiter:  
Herr Gerhard Grill

### Rechtsreferat B

Referatsleiter:  
Herr Peter Bonnor

### Rechtsreferat C

Referatsleiterin:  
Frau Marta Hirsch-Ziemińska

### Rechtsreferat D

Referatsleiter:  
Herr Fergal Ó Regan

Datenschutzbeauftragter des  
Europäischen Bürgerbeauftragten ist  
Herr Loïc Julien.

Auf der Website des Bürgerbeauftragten  
steht eine vollständige und regelmäßig  
aktualisierte Personalliste, einschließlich  
detaillierter Informationen zur Struktur  
des Büros des Bürgerbeauftragten  
und zu den Aufgabenbereichen der  
einzelnen Abteilungen, in 23 Sprachen  
zur Verfügung (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Wenn Sie ein Druckexemplar  
der Liste wünschen, wenden Sie sich bitte  
an das Büro des Bürgerbeauftragten.

## Registratur

Leiter der Registratur:  
Herr Peter Bonnor

## Abteilung Verwaltung und Finanzen

Leiter der Abteilung Verwaltung und  
Finanzen (*ad interim*):  
Herr João Sant'Anna

### Referat Verwaltung und Personal

Referatsleiter:  
Herr Alessandro Del Bon

### Referat Haushalt und Finanzen

Referatsleiter:  
Herr Loïc Julien

### Referat Kommunikation

Referatsleiter:  
Herr Ben Hagard

### Referat Medien, Unternehmen und Zivilgesellschaft

Referatsleiterin:  
Frau Rosita Agnew



## 3.2 Haushaltsplan

### Der Haushaltsplan im Jahr 2010

Seit dem 1. Januar 2000 ist der Haushaltsplan des Bürgerbeauftragten ein unabhängiger Einzelplan des Haushaltsplans der Europäischen Union (derzeit Einzelplan VIII)<sup>1</sup>. Er ist in drei Titel untergliedert. Titel 1 umfasst Löhne und Gehälter, Zulagen und sonstige Personalausgaben. Titel 2 beinhaltet Gebäude, Mobiliar, Ausrüstung und verschiedene Sachausgaben. In Titel 3 werden Ausgaben im Zusammenhang mit der Durchführung der allgemeinen Aufgaben der Einrichtung ausgewiesen.

Die verfügbaren Haushaltsmittel beliefen sich 2010 auf 9 332 275 EUR.

### Interinstitutionelle Zusammenarbeit

Um die bestmögliche Nutzung der Ressourcen zu gewährleisten und unnötigen Personaleinsatz zu vermeiden, arbeitet der Bürgerbeauftragte, soweit möglich, mit anderen EU-Organen zusammen. Obwohl die von diesen bereitgestellten Dienstleistungen dem Europäischen Bürgerbeauftragten selbstverständlich in Rechnung gestellt werden, konnten durch diese Zusammenarbeit erhebliche Rationalisierungseffekte für den EU-Haushalt erzielt werden. Insbesondere arbeitet der Bürgerbeauftragte mit folgenden Organen zusammen:

- dem Europäischen Parlament, im Hinblick auf internes Audit und Rechnungslegung sowie technische

Dienstleistungen, wie Gebäude, Informationstechnologie, Kommunikation, medizinische Dienste, Schulungen, Übersetzung und Dolmetschen;

- dem Amt für Veröffentlichungen der Europäischen Union bei verschiedenen Aspekten von Veröffentlichungen;
- dem Übersetzungszentrum für die Einrichtungen der Europäischen Union, das zahlreiche der vom Bürgerbeauftragten für seine Arbeit für die Bürger benötigten Übersetzungen liefert.

### Haushaltskontrolle

Um eine wirksame Verwaltung der Ressourcen zu gewährleisten, führt der interne Prüfer des Bürgerbeauftragten, Herr Robert Galvin, regelmäßige Prüfungen der internen Kontrollsysteme der Einrichtung und der vom Büro durchgeführten Finanzvorgänge durch.

Wie andere EU-Organen wird auch die Einrichtung des Bürgerbeauftragten vom Europäischen Rechnungshof geprüft.

<sup>1</sup>. Verordnung (EG, EGKS, EURATOM) Nr. 2673/1999 des Rates vom 13. Dezember 1999 zur Änderung der Haushaltsordnung vom 21. Dezember 1977 für den Gesamthaushaltsplan der Europäischen Gemeinschaften, ABL. L 326 vom 18.12.1999, S. 1.



## **Kontaktaufnahme zum Europäischen Bürgerbeauftragten**

### **Per Post**

Der Europäische Bürgerbeauftragte  
1 avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403  
F - 67001 Strasbourg Cedex

### **Per Telefon**

+33 (0)3 88 17 23 13

### **Per Fax**

+33 (0)3 88 17 90 62

### **Per E-Mail**

[eo@ombudsman.europa.eu](mailto:eo@ombudsman.europa.eu)

### **Website**

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



Falls Sie eine Großdruckfassung dieser Veröffentlichung benötigen, wenden Sie sich bitte an das Büro des Bürgerbeauftragten. Auf Anfrage stellen wir Ihnen auch gerne eine Audioversion zur Verfügung.

Dieser *Jahresbericht* ist im Internet abrufbar unter:  
<http://www.ombudsman.europa.eu>

© Europäische Union, 2011  
Alle Fotografien © Europäische Union, sofern nicht anders angegeben.  
Nachdruck bei Quellenangabe für den Unterricht und für nicht kommerzielle Zwecke gestattet.  
Design und Layout von Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Dänemark, und EntenEller A/S, Valby, Dänemark.  
Gesetzt in FrutigerNext und Palatino.  
*Printed in Luxembourg*  
ISBN 978-92-9212-255-3 . ISSN 1680-3795 . doi:10.2869/30916 . QK-AA-11-001-DE-C



Amt für Veröffentlichungen



Mix  
Produktgruppe aus vorbildlich  
bewirtschafteten Wäldern und  
anderen kontrollierten Herkünften  
Zert.-Nr. EUR-COC-051203  
www.fsc.org  
© 1996 Forest Stewardship Council