



Der Europäische
Bürgerbeauftragte

Überblick **2010**

Sehr geehrte Leserinnen und Leser!

Willkommen beim neu gestalteten *Überblick 2010* des Bürgerbeauftragten. In dieser Veröffentlichung sind die wichtigsten Ergebnisse kurz zusammengefasst, die im letzten Jahr für Beschwerdeführer erzielt werden konnten, und es wird ein Blick auf die größten Herausforderungen und Chancen für die Einrichtung geworfen.

Fünfzehn Jahre Europäischer Bürgerbeauftragter

Der diesjährige *Überblick* spiegelt die neue visuelle Identität unserer Institution wider, die zum 15. Jahrestag ihres Bestehens – dem 27. September 2010 – lanciert wurde. Ich bin der festen Überzeugung, dass unsere neue visuelle Identität uns dabei helfen wird, uns als offene, faire und bürgerorientierte Einrichtung zu präsentieren. Im Rahmen der Jubiläumsveranstaltung wurde auch die Strategie für die Ausübung des Mandats des Bürgerbeauftragten für die Jahre 2009-2014 vorgestellt. Die Strategie enthält eine Reihe von Zielen und Schwerpunktvorhaben, die dem Hauptanliegen des Bürgerbeauftragten dienen, nämlich erstens, dafür zu sorgen, dass die EU-Bürgerinnen und -Bürger von ihren Rechten vollen Gebrauch machen können, und zweitens, die Qualität der EU-Verwaltung zu verbessern. Die Strategie ist in 23 Sprachen auf unserer Website verfügbar.



© Europäische Union

Ergebnisse, die 2010 für die Beschwerdeführer erzielt wurden

2010 haben wir gute Fortschritte im Hinblick auf diese Anliegen erzielt – in über der Hälfte der abgeschlossenen Fälle hat das betreffende Organ bzw. die betreffende Einrichtung einer einvernehmlichen Lösung zugestimmt oder die Angelegenheit beigelegt; weitere sieben Fälle wurden damit abgeschlossen, dass das betreffende Organ bzw. die betreffende Einrichtung einen Empfehlungsentwurf akzeptierte. Zehn „Paradefälle“, die auf den folgenden Seiten vorgestellt werden, stehen beispielhaft für eine vorbildliche Vorgehensweise bei der Reaktion auf Beschwerden. Insbesondere möchte ich die EU-Institutionen in ihrer Gesamtheit dafür beglückwünschen, dass sie Anstrengungen unternommen haben, damit die allgemeinen Lehren aus der Bearbeitung von Beschwerden überall in der Verwaltung Beachtung finden. Im Jahr 2010 lieferte die Europäische Arzneimittel-Agentur (EMA) ein gutes Beispiel hierfür. Sie tat einen wichtigen Schritt, indem sie sich für eine neue Politik für den Zugang zu Dokumenten entschied und diese öffentlich machte, womit sie meine beiden diesbezüglichen Empfehlungen mit großer Wirkung umsetzte.

Außerdem legte ich dem Europäischen Parlament im Jahr 2010 einen Sonderbericht zur mangelnden Bereitschaft der Europäischen Kommission vor, in einem Beschwerdefall ernsthaft und nach Treu und Glauben mit dem Bürgerbeauftragten zusammenzuarbeiten. Positiv ist zu vermerken, dass 2010 lediglich in 33 Fällen kritische Anmerkungen erforderlich waren, im Vergleich zu 35 Fällen im Jahr 2009 und 44 Fällen im Jahr 2008. Ich werde auch weiterhin jährlich eine Untersuchung über die Reaktionen der Organe bzw. Einrichtungen auf kritische Anmerkungen und weitere Bemerkungen veröffentlichen, um die bessere Befolgung der Grundsätze guter Verwaltungspraxis zu überwachen.



Über 19 000 Personen nutzten den interaktiven Leitfaden auf unserer Website, um Rat über die in ihrer Angelegenheit am besten geeignete Abhilfe einzuholen. Da mehr Personen sofort den richtigen Ansprechpartner ausfindig machen konnten, ging die Zahl der Beschwerden, die nicht in das Mandat des Bürgerbeauftragten fielen, um 409 zurück. Infolgedessen fiel die Gesamtzahl der Beschwerden von 3 098 im Jahr 2009 auf 2 667 im Jahr 2010. In über 70 % der Fälle konnten wir dem Beschwerdeführer helfen, indem wir eine Untersuchung einleiteten, die Sache an andere Stellen weiterleiteten oder Ratschläge erteilten. Über 50 % der Fälle fielen in den Zuständigkeitsbereich des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten, was erneut den Wert unserer Zusammenarbeit auf dieser Ebene bestätigte. 2010 lancierten wir außerdem eine neue visuelle Identität für das Verbindungsnetz, um die Öffentlichkeit für die wichtige Dienstleistung zu sensibilisieren, die die nationalen und regionalen Bürgerbeauftragten den Bürgerinnen und Bürgern anbieten.

Der Vertrag von Lissabon – ein Jahr danach

Nach meiner Wiederwahl zum Bürgerbeauftragten im Januar 2010 gab ich bekannt, dass eine meiner Hauptprioritäten 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 in der öffentlichen Konsultation zu der Frage, wie die Europäische Bürgerinitiative in der Praxis funktionieren sollte. Der Bürgerbeauftragte förderte

auch die Anwendung der Charta der Grundrechte durch die Organe bzw. Einrichtungen, insbesondere durch Untersuchungen zu Themen wie dem Grundrecht auf gute Verwaltung, einschließlich des wichtigen Grundsatzes der Fairness, der Rechte von Menschen mit Behinderung und des Rechts auf Zugang zu Dokumenten. In Bezug auf den letztgenannten Punkt war die Transparenz auch 2010 wieder derjenige Themenbereich, zu dem am häufigsten Untersuchungen eingeleitet wurden (33 % der Fälle).

Der Bürgerbeauftragte leitete 323 Untersuchungen aufgrund einer Beschwerde ein, im Vergleich zu 335 im Jahr 2009. Sechs Untersuchungen aus eigener Initiative wurden zu systemimmanenten Problemen eingeleitet, die das Parlament, den Rat, die Kommission und das Europäische Amt für Personalauswahl (EPSO) betrafen. Ich freue mich darauf, 2011 von den Organen bzw. Einrichtungen konstruktive Antworten auf die wichtigen Fragen zu erhalten, die in diesen Untersuchungen aufgeworfen wurden.

Straßburg, den 31. Januar 2011

P. Nikiforos Diamandouros

Der Europäische Bürgerbeauftragte untersucht Beschwerden über Missstände in der Verwaltungstätigkeit der Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der EU. Alle EU-Bürger und Personen, die ihren Wohnsitz in der EU haben, sowie Unternehmen und Verbände in einem Mitgliedstaat können eine Beschwerde beim Bürgerbeauftragten einreichen. Der Bürgerbeauftragte bietet eine schnelle, flexible und kostenlose Möglichkeit zur Lösung von Problemen mit der EU-Verwaltung. Weitere Informationen in den 23 Amtssprachen der EU sind abrufbar unter <http://www.ombudsman.europa.eu>. Dort finden Sie auch den vorliegenden Überblick, die in dieser Veröffentlichung erwähnten Fälle sowie den vollständigen *Jahresbericht 2010* – ab Mai 2011 in englischer Sprache und ab Juli 2011 in allen Amtssprachen.

Auswahl der im Jahr 2010 behandelten Fälle

Die folgenden Fälle betreffen die wichtigsten Kategorien von Beschwerden, die 2010 bearbeitet wurden, und umfassen alle „Paradefälle“ des Jahres, die mit blauer Farbe hervorgehoben sind.

Transparenz

Die Europäische Arzneimittel-Agentur (EMA) gewährte öffentlichen Zugang zu Dokumenten über zwei Medikamente gegen Fettleibigkeit und beschloss die Umsetzung und Bekanntmachung einer neuen Politik, die Dokumente in ihrem Besitz einer viel breiteren Öffentlichkeit zugänglich macht (2560/2007/BEH).

Auf die Beschwerde eines Journalisten hin erklärte sich das Parlament bereit, ihm Zugang zu Dokumenten über die Finanzierung des Erwerbs von bestimmten Gebäuden in Brüssel durch das Parlament zu gewähren und zusätzliche Informationen über das vom Parlament gewählte Verfahren für eine externe Finanzierung zu liefern (793/2007/BEH).

Die Europäische Investitionsbank (EIB) kontaktierte die nationalen Behörden in Tadschikistan, um von diesen die Erlaubnis einzuholen, die von einer NRO beantragte Einsicht in ein Rahmenabkommen zu gewähren. Die tadschikischen Behörden veröffentlichten das Abkommen, und am darauffolgenden Tag informierte die EIB die Beschwerdeführerin darüber (2145/2009/RT).

In einem Fall, der Unterlagen über den Bau eines Industriehafens in Granadilla (Spanien) betraf, erklärte der Bürgerbeauftragte, dass Mitgliedstaaten überzeugende, mit den EU-Transparenzregeln konforme Gründe angeben müssen, wenn sie von der Kommission verlangen, die Herausgabe von Dokumenten zu verweigern, die diese von ihnen erhalten hat. Der Bürgerbeauftragte begrüßte die Entscheidung der Kommission, ihre eigenen internen Dokumente zu diesem Fall herauszugeben (355/2007/FOR).

Vertragsverletzungsverfahren

Der Bürgerbeauftragte kritisierte die Kommission für das Versäumnis, eine ordnungsgemäße, klare und nachvollziehbare Begründung dafür anzugeben, dass sie bei der Entscheidung, ein Vertragsverletzungsverfahren gegen Österreich bezüglich des Totalverbots der Haltung wilder Tiere in Zirkussen einzustellen, von ihrem Ermessensspielraum Gebrauch machte (3307/2006/JMA).

Verträge und Ausschreibungen

Die Kommission zahlte einem deutschen Verein 6 025 EUR sowie 1 586 EUR an Zinsen, nachdem sie auf Bitte des Bürgerbeauftragten die Beschwerde des Beschwerdeführers, sie habe die Abschlusszahlung zu Unrecht gekürzt, erneut geprüft hatte (3249/2008/KM).

Rechte von Personen mit Behinderung

Die Kommission stellte einer Beamtin mit Behinderung für die verbleibenden zwei Jahre ihrer Laufbahn einen reservierten Stellplatz zur Verfügung. Die Beamtin, die einen schweren Unfall erlitten hatte, erhob den Vorwurf, dass die Kommission ihren Antrag auf Reservierung des Stellplatzes nicht gerecht und ordnungsgemäß bearbeitet habe (1226/2008/OV).

In einem Fall, der die Unterstützung unterhaltsberechtigter behinderter Familienmitglieder von Beamten des Rates betraf, stellte der Bürgerbeauftragte fest, 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 (129/2009/VL).

Einstellungsfragen

Der Europäische Wirtschafts- und Sozialausschuss erklärte sich bereit, der Beschwerdeführerin 3 965 EUR als finanziellen Ausgleich für die Auslagen zu zahlen, die ihr entstanden waren, nachdem der Ausschuss ihr fälschlicherweise mitgeteilt hatte, sie sei für eine Arbeitsstelle ausgewählt worden (2924/2007/TS).

Fairness

Die Exekutivagentur Bildung, Audiovisuelles und Kultur nahm ihre Forderung nach Rückzahlung von 2 364 EUR zurück und zahlte der Beschwerdeführerin außerdem 2 722 EUR, nachdem der Bürgerbeauftragte darauf hingewiesen hatte, dass der NRO beim Ausfüllen des Zuschussantrags ein offenkundiger Fehler unterlaufen war (255/2009/JF).

Die Kommission nahm ihre Forderung nach Rückerstattung einer Zahlung an eine Hilfskraft zurück, nachdem der Bürgerbeauftragte die Kommission aufgefordert hatte, die Verantwortung für ihre wiederholten Verwaltungsfehler zu übernehmen. Die Beschwerdeführerin hatte überdies auf ihre schwierige finanzielle Situation hingewiesen (906/2009/JF).

Institutionelle und politikbezogene Angelegenheiten

Die Europäische Agentur für Flugsicherheit (EASA) entschuldigte sich bei dem Beschwerdeführer und überarbeitete ihre offiziellen Verwarnungen, nachdem der Bürgerbeauftragte festgestellt hatte, dass die Verwarnung aufgrund der Umstände des vorliegenden Falles unangemessen, missbräuchlich und sogar potenziell rechtswidrig war. Die EASA teilte dem Bürgerbeauftragten außerdem mit, dass sie beabsichtige, Änderungen der anzuwendenden Rechtsvorschriften vorzuschlagen (1182/2009/JF).

Wie viele Beschwerden und Untersuchungen?

Im Jahr 2010 gingen beim Bürgerbeauftragten 2 667 Beschwerden ein, von denen 744 in sein Mandat fielen (im Vergleich zu 3 098 Beschwerden, von denen 727 in sein Mandat fielen, im Jahr 2009). Er leitete 335 Untersuchungen ein (im Vergleich zu 339 im Jahr 2009) und schloss im Laufe des Jahres 326 Untersuchungen ab (318 im Jahr 2009). Der Bürgerbeauftragte befasste sich mit über 3 700 Beschwerden und Auskunftersuchen.

Welche Schritte hat der Bürgerbeauftragte eingeleitet?

In über 70 % der bearbeiteten Fälle (1 997) konnte der Bürgerbeauftragte dem Beschwerdeführer helfen, indem er eine Untersuchung einleitete, die Angelegenheit an eine zuständige Stelle weiterleitete oder geeignete Kontaktstellen nannte.

In 50 % der Fälle, in denen es um Weiterverweisung und Beratung ging, wurden die Beschwerdeführer an ein Mitglied des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten, d. h. an einen nationalen oder regionalen Bürgerbeauftragten in einem Mitgliedstaat, oder an den Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments verwiesen. Insgesamt 13 % der Fälle wurden an die Europäische Kommission verwiesen und in 43 % der Fälle wurde empfohlen, sich an eine andere Stelle zu wenden, z. B. an das Netzwerk SOLVIT, das sich ausschließlich mit Problemen befasst, die aufgrund einer fehlerhaften Anwendung des EU-Rechts durch Behörden in den EU-Mitgliedstaaten entstehen.

Anmerkung: Da die Beschwerdeführer in einigen Fällen mehrere Empfehlungen erhielten, ergeben die angegebenen Prozentzahlen mehr als 100 %.

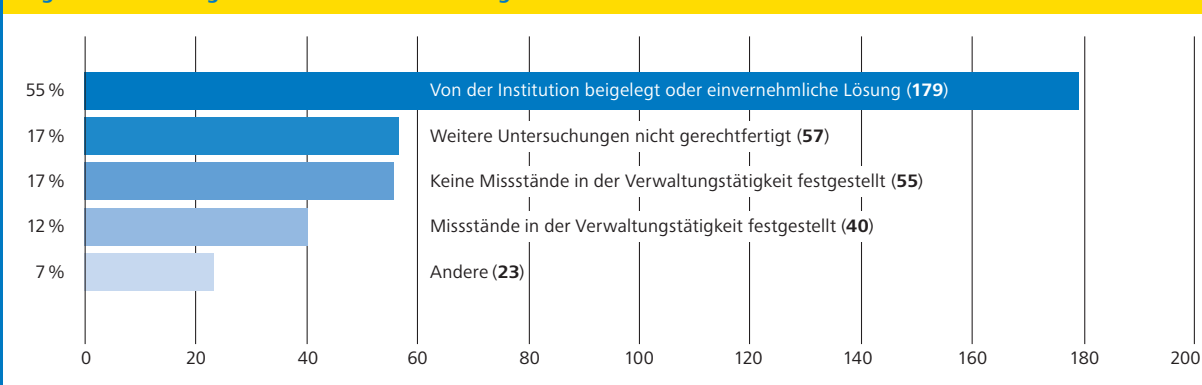
Urheber der Beschwerden, die zu einer Untersuchung führten

Einzelne Bürgerinnen und Bürger	78 %	(254)
Unternehmen und Verbände	22 %	(72)

Zu welchen Ergebnissen führten die Untersuchungen?

In 179 der im Jahr 2010 abgeschlossenen Fälle wurde ein positives Ergebnis erzielt, d. h., das betreffende Organ bzw. die betreffende Einrichtung 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 bzw. die betreffende Einrichtung einen Empfehlungsentwurf an (im Vergleich zu zwei im Jahr 2009), während 33 dieser Fälle mit kritischen Anmerkungen abgeschlossen wurden, wobei ein Fall zu einem Sonderbericht an das Parlament führte. In 14 Fällen brachte der Bürgerbeauftragte weitere Bemerkungen an, um auf eine Verbesserung der Tätigkeit hinzuwirken.

Ergebnisse der abgeschlossenen Untersuchungen



Anmerkung: Da einige Untersuchungen aus mehreren Gründen abgeschlossen wurden, ergeben die angegebenen Prozentzahlen mehr als 100 %.

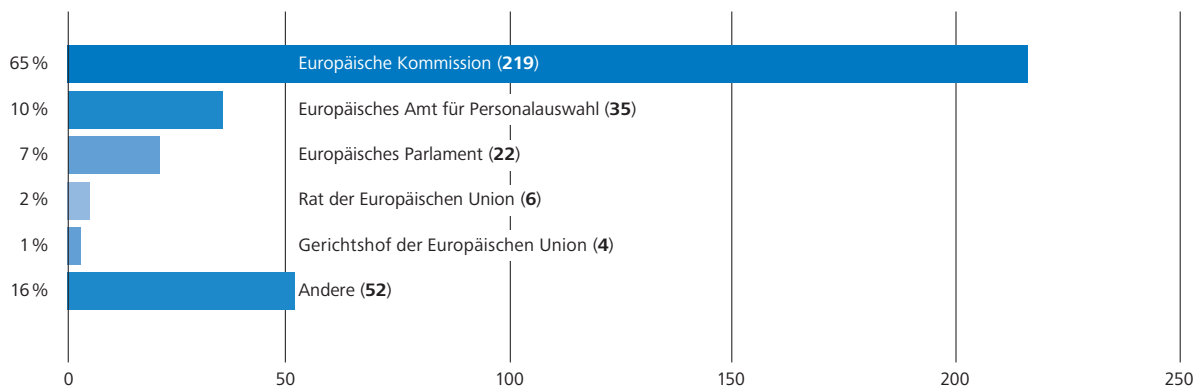
Welche Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen waren von den Untersuchungen betroffen?

Die meisten der im Jahr 2010 eingeleiteten Untersuchungen (219 Fälle) betrafen die Europäische Kommission (65 %), verglichen mit 191 im Jahr 2009. Da die Kommission das wichtigste Organ der Union ist, dessen Entscheidungen sich unmittelbar auf die Bürgerinnen und Bürger auswirken, richten sich natürlich auch die meisten Beschwerden gegen sie. Am zweithäufigsten waren Untersuchungen (35), die das EPSO betrafen (30 im Jahr 2009). Die Anzahl der Untersuchungen in Bezug auf das Parlament, den Rat und den Gerichtshof der EU ging im Vergleich zu 2009 um die Hälfte zurück. Bezüglich des Gerichtshofes muss erwähnt werden, dass der Bürgerbeauftragte nur Untersuchungen über dessen außergerichtliche Arbeit einleiten kann.

Mit welchen Missständen in der Verwaltungstätigkeit befassten sich die Untersuchungen?

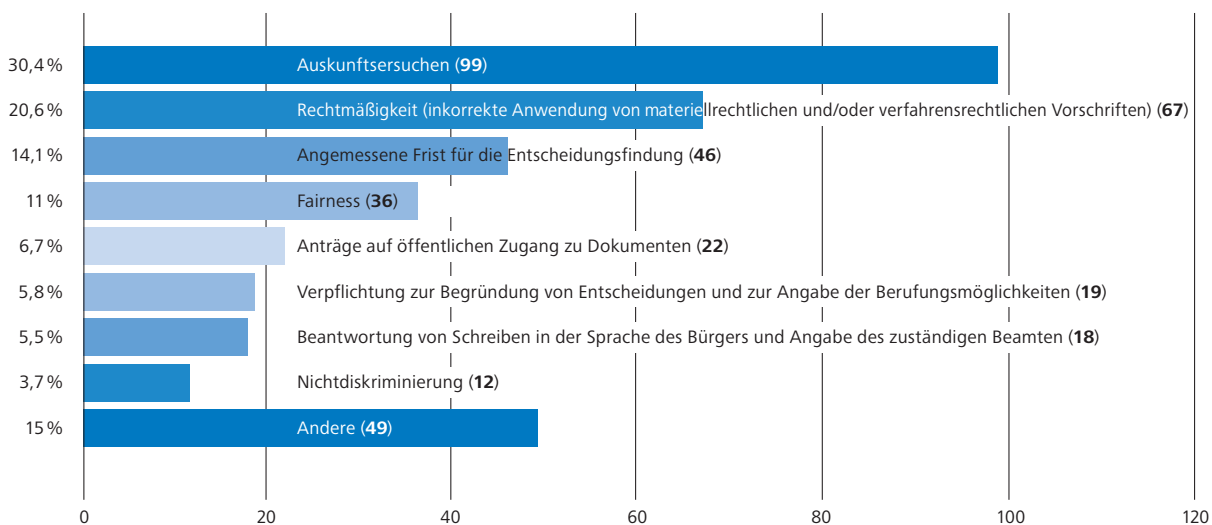
Ein Missstand in der Verwaltungstätigkeit liegt dann vor, wenn ein Organ bzw. eine Einrichtung nicht den Rechtsvorschriften gemäß handelt, die Grundsätze guter Verwaltungspraxis nicht beachtet oder Grundrechte verletzt. Die häufigsten Vorwürfe eines Missstands in der Verwaltungstätigkeit, mit denen sich der Bürgerbeauftragte 2010 befasste, betrafen (i) Verletzungen der Grundsätze von Rechtmäßigkeit und Fairness und (ii) Verletzungen der Pflichten in Bezug auf Auskunftersuchen und Fristen für die Entscheidungsfindung.

Einrichtungen und Organe, die von Untersuchungen betroffen waren



Anmerkung: Zwei der 2010 eingeleiteten Untersuchungen waren aus eigener Initiative eingeleitete Untersuchungen, die mehr als ein Organ bzw. eine Einrichtung betrafen. Daher ergeben die angegebenen Prozentzahlen mehr als 100 %.

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



Anmerkung: Da in einigen Fällen mehrere beklagte Missstände Gegenstand ein- und derselben Untersuchung waren, ergeben die angegebenen Prozentzahlen mehr als 100 %.

Woher kamen die Beschwerden?

Die nachstehende Übersichtskarte zeigt, wie wahrscheinlich es ist, dass sich Bürgerinnen und Bürger der einzelnen Mitgliedstaaten an den Europäischen Bürgerbeauftragten wenden. Berechnungsgrundlage ist die Zahl der Beschwerden aus jedem Mitgliedstaat in Relation zur Bevölkerungszahl. Die absolute Zahl der Beschwerden aus den einzelnen Mitgliedstaaten ist ebenfalls angegeben.

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

Anmerkung: Zur Ermittlung des Beschwerdequotienten wurde der Prozentsatz aller Beschwerden aus den einzelnen Mitgliedstaaten durch den Prozentsatz der Beschwerden aus der gesamten EU-Bevölkerung dividiert. Ein Wert über 1 zeigt, dass aus dem betreffenden Land mehr Beschwerden beim Bürgerbeauftragten eingereicht wurden, als nach der Bevölkerungszahl zu erwarten gewesen wäre.



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.

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

T. + 33 (0)3 88 17 23 13
F. + 33 (0)3 88 17 90 62
eo@ombudsman.europa.eu

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

© Europäische Union, 2011
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 978-92-9212-278-2 . ISSN 1831-3558 . doi:10.2869/37055 . QK-AD-11-001-DE-C



Amt für Veröffentlichungen



Produktgruppe aus vorwiegend
bewirtschafteten Wäldern und
anderen kontrollierten Herkünften

Zert.-Nr. EUR-COC-051203
www.fsc.org
© 1996 Forest Stewardship Council