



Der Europäische Bürgerbeauftragte



Leitfaden für Beschwerden beim Europäischen Bürgerbeauftragten

Veröffentlichung für Bedienstete
der Organe, Einrichtungen
oder sonstigen Stellen der
Europäischen Union

Diese Publikation ist auf Deutsch, English und Französisch erhältlich.
Wenn Sie es in einer dieser Sprachen erhalten möchten, können
Sie es herunterladen oder es über den EU Bookshop bestellen
(<http://bookshop.europa.eu>).



© Europäische Union, 2011

Nachdruck bei Quellenangabe für den Unterricht und für nicht kommerzielle
Zwecke gestattet.

Diese Broschüre ist im Internet veröffentlicht unter: <http://www.ombudsman.europa.eu>

Alle Fotografien © Europäische Union, sofern nicht anders angegeben.

Design und Layout von Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Dänemark,
und EntenEller A/S, Valby, Dänemark.

Gesetzt in FrutigerNext und Palatino.

Printed in Germany

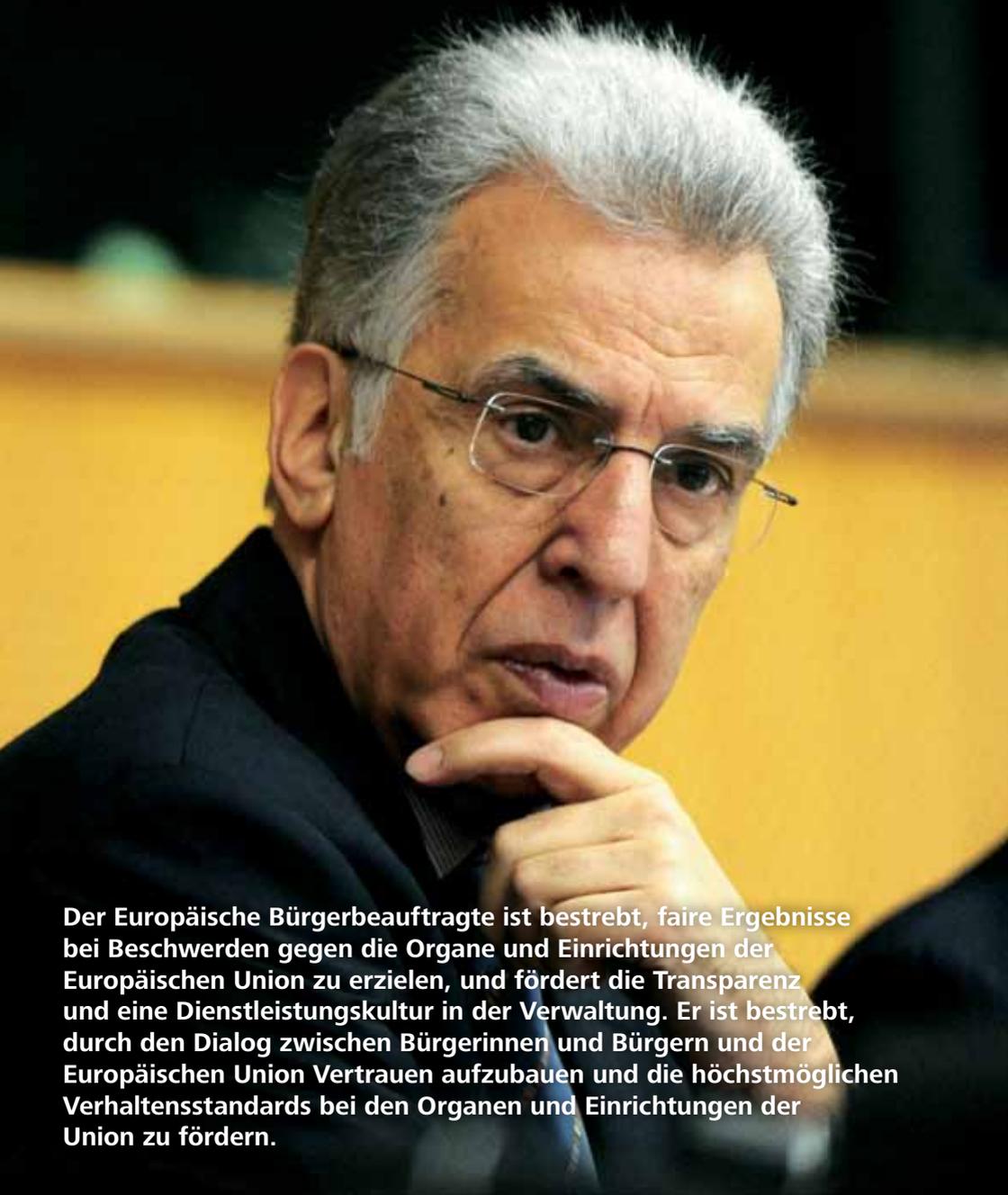
ISBN 978-92-9212-249-2 . doi:10.2869/29674 . QK-31-10-691-DE-C





| | |
|--|-----------|
| Vorwort | 5 |
| Bearbeitung von Beschwerden | 6 |
| Einführung in die Arbeit des Europäischen Bürgerbeauftragten | 7 |
| Die richtige Reaktion auf Beschwerden | 9 |
| Vermeidung von Beschwerden | 11 |
| Das Grundrecht auf gute Verwaltung | 12 |
| Dienstleistungskultur | 13 |
| Der Europäische Kodex für gute Verwaltungspraxis | 14 |
| Einreichung von Beschwerden | 15 |
| Beschwerden von Bediensteten | 16 |
| „Whistleblowing“ (Meldung von Missständen) | 16 |
| Beschwerden im Bereich Datenschutz | 18 |
| Weitere Informationen | 19 |





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.



Vorwort

Diese Broschüre ist für die Bediensteten der Organe, Einrichtungen oder sonstigen Stellen der Europäischen Union (im Folgenden kurz „Institutionen“) bestimmt.

Wenn Sie in einer dieser Institutionen arbeiten, ist es gut möglich, dass Sie irgendwann im Laufe Ihrer Karriere mit der Bearbeitung einer Beschwerde befasst sein werden. Diese Beschwerde kann direkt an Ihre Institution gerichtet sein oder über den Europäischen Bürgerbeauftragten eingereicht werden. Es ist auch möglich, dass Sie selbst erwägen, eine Beschwerde beim Bürgerbeauftragten einzureichen.

Diese Broschüre soll Ihnen helfen, die Vorgehensweise des Bürgerbeauftragten beim Umgang mit Beschwerden und Verwaltungsproblemen besser zu verstehen. Sie erklärt, wie Sie am besten auf Beschwerden reagieren, auf die Sie der Bürgerbeauftragte aufmerksam macht, und wie Sie verhindern können, dass es überhaupt zu Beschwerden kommt. Außerdem erfahren Sie, wie der Bürgerbeauftragte Ihnen konkret helfen kann.

Als Europäischem Bürgerbeauftragten liegt es mir am Herzen, mit den EU-Institutionen zusammenzuarbeiten, um Beschwerden beizulegen, eine Dienstleistungskultur zu fördern und das Image der Union bei den Bürgern zu verbessern. Seit ich dieses Amt im April 2003 übernommen habe, komme ich mit Bediensteten auf allen Ebenen der EU-Verwaltung zusammen, um die Grundgedanken meiner Arbeit zu erläutern und Möglichkeiten vorzuschlagen, wie man Beschwerden am besten bearbeiten und die Verwaltungsverfahren verbessern kann.

Unser gemeinsames Ziel ist, das Grundrecht auf eine gute Verwaltung für alle, die sich an uns wenden, Realität werden zu lassen. Ich hoffe, dass Sie bei der Verfolgung dieses Ziels den Bürgerbeauftragten auch weiterhin als Verbündeten sehen, der Ihnen hilft, Missstände in der Verwaltungstätigkeit und systembedingte Probleme zu bekämpfen und erstklassige Dienstleistungen zu erbringen.



P. Nikiforos Diamandouros

Bearbeitung von Beschwerden



Einführung in die Arbeit des Europäischen Bürgerbeauftragten

Womit befasst er sich?

Der Europäische Bürgerbeauftragte untersucht Beschwerden über Missstände in der Verwaltungstätigkeit der EU-Institutionen. Der Bürgerbeauftragte kann auch aus eigener Initiative Untersuchungen einleiten. Der Bürgerbeauftragte ist bei der Wahrnehmung seiner Aufgaben vollkommen unabhängig und unparteiisch.

Womit befasst er sich **nicht**?

Der Bürgerbeauftragte kann nicht untersuchen:

- das Verhalten einzelner EU-Bediensteter. Der Bürgerbeauftragte untersucht mögliche Missstände in der Verwaltungstätigkeit von Institutionen, nicht das Verhalten einzelner Bediensteter. Wird ihm z. B. ein Fall angeblicher Belästigung gemeldet, untersucht der Bürgerbeauftragte, wie die Institution mit dem Problem umgegangen ist, nicht aber das Verhalten der betroffenen Personen. Die Untersuchungen des Bürgerbeauftragten stellen keine disziplinarischen oder vordisziplinarischen Verfahren dar;
- Beschwerden gegen nationale, regionale oder lokale Behörden in den Mitgliedstaaten, selbst wenn die Beschwerden EU-Angelegenheiten betreffen.

Was sind Missstände in der Verwaltungstätigkeit?

Der Bürgerbeauftragte kann Missstände in der Verwaltungstätigkeit feststellen, wenn eine Institution

- Grundrechte,
- Rechtsvorschriften oder Rechtsgrundsätze,
- Grundsätze einer guten Verwaltungspraxis verletzt.

Die Rolle des Bürgerbeauftragten ergänzt die der Gerichte. Eine Untersuchung des Bürgerbeauftragten hat das Ziel, nach Möglichkeit eine Lösung zu finden, von der beide Seiten profitieren. Stellt der Bürgerbeauftragte einen Missstand in der Verwaltungstätigkeit fest, so kann daraus also nicht unbedingt geschlossen werden, dass eine gerichtlich strafbare Handlung vorliegt.

Worüber beschweren sich die Bürger?

Die Untersuchungen des Europäischen Bürgerbeauftragten betreffen vor allem:

- Offenheit und Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten,
- die Europäische Kommission als Hüterin der Verträge,
- institutionelle und politische Fragen,
- Auftragsvergabe und Gewährung von Zuschüssen,
- die Ausführung von Verträgen,
- Verwaltung und Beamtenstatut,
- Auswahl- und Ausleseverfahren.

Etwa ein Drittel der Untersuchungen, die der Bürgerbeauftragte jedes Jahr durchführt, betreffen das Fehlen oder die Verweigerung von Informationen.

Über wen beschweren sich die Bürger?

Da die Kommission das EU-Organ ist, das die meisten Entscheidungen mit direkten Auswirkungen auf Bürger, Unternehmen und Verbände trifft, ist es logisch, dass sie Gegenstand der meisten Beschwerden ist. Häufig geht es auch um die Verwaltung des Europäischen Parlaments, das Europäische Amt für Personalauswahl (EPSO) und den Rat. Die meisten EU-Institutionen waren schon mindestens einmal Gegenstand einer Untersuchung des Bürgerbeauftragten. Die Untersuchungen des Bürgerbeauftragten in Bezug auf den Europäischen Gerichtshof betreffen nur seine nichtgerichtlichen Aktivitäten, z. B. Ausschreibungen, Verträge und Personalsachen.

Wie wird eine Untersuchung durchgeführt?

Der Bürgerbeauftragte verwendet sowohl mündliche als auch schriftliche Untersuchungsverfahren. Eine schriftliche Untersuchung beginnt mit der Übermittlung der Beschwerde an die betreffende Institution und der Aufforderung zu einer Stellungnahme, normalerweise innerhalb von drei Kalendermonaten. Die EU-Institutionen müssen dem Bürgerbeauftragten alle Informationen liefern, die er anfordert, und ihm Zugang zu den entsprechenden Akten verschaffen. Er kann auch Dokumente einsehen und

Beamte und andere Bedienstete befragen, auch wenn er von dieser Möglichkeit nur selten Gebrauch macht.

Erscheint eine schnelle Lösung des Problems möglich, kann der Bürgerbeauftragte mit Zustimmung und in Zusammenarbeit mit der betreffenden Institution weniger förmliche Verfahren nutzen, in der Regel auf telefonischem Wege.

Welches Ergebnis können Sie erwarten?

In etwa der Hälfte der Untersuchungen des Bürgerbeauftragten wird festgestellt, dass die Institution korrekt gehandelt hat und kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit vorliegt. In vielen anderen Fällen wird die Institution während der Untersuchung selbst aktiv, um die Angelegenheit beizulegen. Falls dies nicht gelingt und die Institution das Problem nicht löst, versucht der Bürgerbeauftragte nach Möglichkeit, eine einvernehmliche Lösung zu finden, die den Missstand behebt und den Beschwerdeführer zufriedenstellt. Falls der Schlichtungsversuch scheitert, kann der Bürgerbeauftragte Empfehlungen geben, um den Fall zu lösen. Falls die Institution seine Empfehlungen nicht annimmt, kann er dem Europäischen Parlament einen Sonderbericht vorlegen. Die Entscheidungen des Bürgerbeauftragten sind nicht rechtsverbindlich, doch in der Regel werden seine Empfehlungen befolgt.

Die richtige Reaktion auf Beschwerden

Können Sie die Angelegenheit selbst beilegen und helfen, eine Untersuchung des Bürgerbeauftragten zu vermeiden?

Ehe der Europäische Bürgerbeauftragte eine Untersuchung eröffnet, muss der Beschwerdeführer mit der betreffenden Institution Kontakt aufgenommen haben und versucht haben, das Problem zu lösen. Es ist besser, wenn in dieser Phase eine Lösung gefunden wird. Oft geht es dem beschwerdeführenden Bürger nur um eine Erklärung, eine Begründung, eine Entschuldigung oder einen Rat, den ihm am besten die Verwaltungsstelle selbst geben kann. Eine von der Institution vorgeschlagene Lösung ist schneller und letztendlich für alle befriedigender und trägt dazu bei, das Image der EU und ihrer Organe als bürgerfreundliche Einrichtungen zu fördern.

Was geschieht, wenn der Beschwerdeführer sich an den Bürgerbeauftragten wendet?

Wird beim Bürgerbeauftragten Beschwerde eingelegt, bemüht sich der Bürgerbeauftragte um eine konstruktive Bearbeitung. Es geht ihm nicht um Schuldzuweisungen oder Sanktionen. Er möchte auch keine defensive Reaktion fördern, ganz zu schweigen von einer defensiven Kultur. Schließlich hat sich der Beschwerdeführer möglicherweise bewusst dafür entschieden, sich an den Bürgerbeauftragten zu

wenden anstatt vor Gericht zu gehen. Diese Entscheidung signalisiert, dass er bereit ist, eine Lösung zu finden, die nicht einfach in der Aufhebung der Verwaltungsentscheidung besteht. Diese Chance sollte nicht ungenutzt bleiben.

Wie sollten Sie reagieren, wenn der Bürgerbeauftragte eine Untersuchung eröffnet?

Eine Untersuchung des Bürgerbeauftragten gibt der Institution die Möglichkeit, zu überdenken, ob sie innerhalb des geltenden Rechtsrahmens anders hätte handeln und die Beschwerde so hätte beilegen können. Damit das möglich ist, müssen sich beide Parteien flexibel zeigen und bereit sein, eine Lösung zu suchen. Damit die Frage wirklich neu bewertet wird, kann die Akte z. B. von einem anderen Mitarbeiter geprüft werden. Es sollte hervorgehoben werden, dass eine zeitnahe Neubewertung und Änderung des Standpunkts nicht unbedingt dem Eingeständnis eines Fehlers gleichkommt.

Der Begriff „Missstand in der Verwaltung“ ist nicht mit rechtswidrigem Verhalten gleichzusetzen. Die Tatsache, dass eine Entscheidung nicht gegen geltende Rechtsvorschriften verstößt, bedeutet nicht unbedingt, dass sie auch den Grundsätzen einer guten Verwaltungspraxis entspricht.

Eine gute Verwaltungspraxis beinhaltet die vorausschauende Suche nach alternativen Lösungen, die **ebenfalls** rechtmäßig, aber bürgerorientierter sind.

Was geschieht, wenn der Bürgerbeauftragte ein Problem feststellt?

Wurde ein Fehler gemacht, sollte er so bald wie möglich behoben werden. Wenn es nötig ist, sollte man sich entschuldigen und zur Tagesordnung übergehen. Das ist der Zweck der Vorschläge des Bürgerbeauftragten für einvernehmliche Lösungen. Es soll die Möglichkeit zur Beilegung von Streitigkeiten genutzt werden, indem beide Parteien einer fairen Lösung zustimmen. Anstatt die ursprüngliche Entscheidung der Institution zu rechtfertigen und zu verteidigen, sollten die Dienststellen die Chancen für eine erfolgreiche Beilegung des Falles nutzen, indem sie die Vorschläge des Bürgerbeauftragten für eine einvernehmliche Lösung annehmen. Der Bürgerbeauftragte rechnet es der Institution positiv an, wenn eine einvernehmliche Lösung erreicht wird. Die Lösung kann zwar eine bedeutsame Geste – z. B. eine Entschädigungszahlung oder die Zusage zur Neuausschreibung eines Verfahrens – erfordern, dies lohnt sich jedoch fast immer. Die Weigerung, Probleme zur rechten Zeit zu lösen, kann letztendlich viel Geld und Zeit kosten.

Können Lehren für die Zukunft gezogen werden?

Manchmal sind Beschwerden ein Ausdruck zugrunde liegender systemimmanenter Probleme. Es gehört zu den Aufgaben des Bürgerbeauftragten, diese Probleme zu ermitteln und Lösungswege zu fördern, damit sich die Probleme einzelner Bürger in Zukunft nicht wiederholen. Durch den Austausch mit den Institutionen versucht der Bürgerbeauftragte sicherzustellen, dass die allgemeineren Lehren aus der Bearbeitung von Beschwerden in der gesamten Verwaltung genutzt werden. Damit fungiert der Bürgerbeauftragte nicht nur als externer Kontrollmechanismus, sondern er bietet auch eine wertvolle Ressource, die die Institutionen nutzen können, um ihre Leistungsfähigkeit zu verbessern und die Wahrscheinlichkeit zu verringern, dass ähnliche Probleme erneut auftreten.

Vermeidung von Beschwerden



Das Grundrecht auf gute Verwaltung

Um Beschwerden zu verhindern und die höchsten Standards in der Verwaltung zu gewährleisten, ist es wichtig, sich die Regeln und Grundsätze bewusst zu machen, die die EU-Institutionen beachten sollten. Besonders wichtig ist Artikel 41 der Charta der Grundrechte der EU, der das Grundrecht auf eine gute Verwaltung enthält und nach Inkrafttreten des Vertrags von Lissabon jetzt rechtsverbindlich ist. Der Bürgerbeauftragte hatte vorgeschlagen, dieses Recht in die Charta aufzunehmen. Er hatte argumentiert, die Bürger hätten ein Recht auf eine offene, rechenschaftspflichtige und dienstleistungsorientierte Verwaltung.

Recht auf gute Verwaltung

1. Jede Person hat ein Recht darauf, dass ihre Angelegenheiten von den Organen, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union unparteiisch, gerecht und innerhalb einer angemessenen Frist behandelt werden.
2. Dieses Recht umfasst insbesondere
 - a) das Recht jeder Person, gehört zu werden, bevor ihr gegenüber eine für sie nachteilige individuelle Maßnahme getroffen wird,
 - b) das Recht jeder Person auf Zugang zu den sie betreffenden Akten unter Wahrung des berechtigten Interesses der Vertraulichkeit sowie des Berufs- und Geschäftsgeheimnisses und
 - c) die Verpflichtung der Verwaltung, ihre Entscheidungen zu begründen.

3. Jede Person hat Anspruch darauf, dass die Union den durch ihre Organe oder Bediensteten in Ausübung ihrer Amtstätigkeit verursachten Schaden nach den allgemeinen Rechtsgrundsätzen ersetzt, die den Rechtsordnungen der Mitgliedstaaten gemeinsam sind.

4. Jede Person kann sich in einer der Sprachen der Verträge an die Organe der Union wenden und muss eine Antwort in derselben Sprache erhalten.

Artikel 41 der Charta ist nicht als erschöpfende Beschreibung der Grundsätze einer guten Verwaltung zu verstehen. Diese gehen über die gesetzlichen Bestimmungen hinaus und legen fest, dass die EU-Institutionen nicht nur ihre rechtlichen Verpflichtungen einhalten, sondern auch dienstleistungsorientiert arbeiten und dafür Sorge tragen, dass Bürger ordnungsgemäß behandelt werden und ihre Rechte in vollem Umfang wahrnehmen können. Im Europäischen Kodex für gute Verwaltungspraxis, der im Folgenden beschrieben wird, sind die Grundsätze einer guten Verwaltungspraxis niedergelegt, die über die inzwischen rechtlich durchsetzbaren Grundrechte hinausgehen.

Dienstleistungskultur

Eine gute Verwaltungspraxis ist ein entscheidender Bestandteil einer Dienstleistungskultur für die Bürger. Eine Institution, die eine solche Kultur verinnerlicht hat, erkennt an, dass die Beziehungen mit den Bürgern Teil ihres Kerngeschäfts sind. Sie ermutigt ihre Mitarbeiter, nicht nur die Rechte von Einzelpersonen zu achten, sondern im Umgang mit den Bürgern auch höflich, hilfsbereit und kooperativ sowie bereit zu sein, ihre Tätigkeiten zu erläutern, ihr Handeln zu begründen und eine öffentliche Kontrolle ihres Verhaltens zu akzeptieren.

Ein wichtiger Bestandteil einer Dienstleistungskultur ist die Verpflichtung, eventuelle Fehler anzuerkennen und nach Möglichkeit zu korrigieren. Manchmal ist nur eine unverzügliche und aufrichtige Entschuldigung notwendig, um eine förmliche Beschwerde zu vermeiden. Selbst wenn beim Bürgerbeauftragten eine Beschwerde eingelegt wird, kann der Bürgerbeauftragte aufgrund der Tatsache, dass eine aufrichtige Entschuldigung ausgesprochen wurde, zu der Auffassung gelangen, dass eine Untersuchung nicht angebracht ist.

Die Arbeit des Bürgerbeauftragten kann eine nützliche Ressource für die Schaffung und Pflege einer Dienstleistungskultur sein. Stellt der Bürgerbeauftragte beispielsweise in einer Untersuchung fest, dass kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit vorliegt, kann er eine weitere Bemerkung verfassen, wenn er die Möglichkeit sieht, die Qualität der Verwaltung in Zukunft zu verbessern. Eine solche Bemerkung sollte als Ratschlag zur Verbesserung einer bestimmten Praxis verstanden werden. In derselben Absicht stellt der Bürgerbeauftragte in seinen Jahresberichten auch Paradefälle vor, die für alle EU-Institutionen als Beispiele für einen vorbildlichen Umgang mit vom Bürgerbeauftragten aufgezeigten Problemen dienen können.

Der Europäische Kodex für gute Verwaltungspraxis

Eines der Schlüsseldokumente für die Arbeit des Bürgerbeauftragten ist *Der Europäische Kodex für gute Verwaltungspraxis*. Der Kodex bezieht Anregungen aus der Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofs und aus dem Verwaltungsrecht der Mitgliedstaaten. Er enthält die klassischen Grundsätze einer guten Verwaltungspraxis, wie z. B. Rechtmäßigkeit, Nichtdiskriminierung, Verhältnismäßigkeit, Verteidigungsrechte und Verpflichtung zur Begründung von Entscheidungen. Darüber hinaus enthält er jedoch auch innovative Grundsätze, wie etwa Höflichkeit. Der Kodex ist auf der Internetseite des Bürgerbeauftragten abrufbar oder kann bei seinem Büro angefordert werden.

Das Europäische Parlament hat den Europäischen Kodex für gute Verwaltungspraxis im September 2001 angenommen. In seiner Entschließung forderte das Parlament den Bürgerbeauftragten auf, den Kodex bei seiner Tätigkeit zur Behebung und Verhinderung von Missständen in der Verwaltungstätigkeit anzuwenden. Deshalb berücksichtigt der Bürgerbeauftragte die in dem Kodex enthaltenen Bestimmungen und Grundsätze bei der Untersuchung von Beschwerden und der Durchführung von Untersuchungen aus eigener Initiative. Beamte, die sich an den Kodex halten, können zuversichtlich sein, dass sie Missstände in der Verwaltungstätigkeit vermeiden können.

Einreichung von Beschwerden



Beschwerden von Bediensteten

Wenn Sie für eine EU-Institution arbeiten, können Sie beim Europäischen Bürgerbeauftragten eine Beschwerde einreichen, wenn Sie Probleme mit der Verwaltung haben. Die Themen können von ungerechtfertigter Entlassung bis zu Sozialversicherungsansprüchen für ein Mitglied Ihrer Familie reichen. Bedienstete, die eine gerichtliche Prüfung ihres Falls vorziehen, können das Gericht für den öffentlichen Dienst der EU anrufen.

Eine Beschwerde an den Bürgerbeauftragten sollte per Post, Fax oder E-Mail in einer der Vertragssprachen der Union¹ eingereicht werden. Aus dem Schreiben sollte klar hervorgehen, wer Sie sind, über welche Institution der EU Sie sich beschweren wollen und welches die Gründe für Ihre Beschwerde sind. Bitte beachten Sie:

- **Sie müssen alle internen Möglichkeiten zur Einreichung von Anträgen und Beschwerden, insbesondere gemäß Artikel 90 Absatz 2 des Statuts der Beamten, ausgeschöpft haben.**
- Eine Beschwerde muss innerhalb von zwei Jahren ab dem Zeitpunkt, an dem Sie von dem Ihrer Beschwerde zugrunde liegenden Sachverhalt erfahren haben, eingereicht werden.
- Der Bürgerbeauftragte befasst sich nicht mit Sachverhalten, zu denen ein Gerichtsverfahren anhängig oder abgeschlossen ist.

Ein Beschwerdeformular ist auf der Internetseite des Bürgerbeauftragten abrufbar.

„Whistleblowing“ (Meldung von Missständen)

Mitglieder des Personals haben nicht nur die Verantwortung, sich selbst ordnungsgemäß zu verhalten, sondern auch das Fehlverhalten anderer Mitarbeiter zu melden.

Der Bürgerbeauftragte gehört zu den Personen, an die sich Beamte oder andere Bedienstete wenden können, wenn sie in Ausübung oder anlässlich der Ausübung ihres Dienstes Kenntnis erhalten von:

- Tatsachen, die die Möglichkeit rechtswidriger Handlungen, einschließlich Betrug oder Korruption, zum Nachteil der Interessen der Union vermuten lassen, oder
- Verhaltensweisen im Zusammenhang mit der Ausübung dienstlicher Pflichten, die eine schwerwiegende Verletzung der Dienstpflichten der Beamten der Union darstellen können.

Ehe ein Beamter oder sonstiger Bediensteter sich an den Bürgerbeauftragten wendet, **muss er die in Artikel 22a des Statuts der Beamten festgelegten Schritte unternommen haben**. Er kann dazu entweder seinen unmittelbaren Vorgesetzten oder Generaldirektor oder, falls er dies für zweckdienlich hält, den Generalsekretär oder Personen in vergleichbaren Positionen bzw. direkt das Europäische Amt für Betrugsbekämpfung (OLAF) unterrichten.

1. Die Liste der Vertragssprachen ist abrufbar unter: <http://europa.eu>

Einer Person, die sich in einem solchen Fall an den Bürgerbeauftragten wendet, dürfen gemäß dem Statut der Beamten (Artikel 22b) keine nachteiligen Auswirkungen seitens des Organs erwachsen, sofern die beiden folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Die Person hält die weitergegebenen Informationen und jede darin enthaltene Anschuldigung nach Treu und Glauben für im Wesentlichen wahr, und
- sie hat zuvor die gleichen Informationen dem Europäischen Amt für Betrugsbekämpfung oder ihrem Organ übermittelt und abgewartet, bis das Amt bzw. Organ binnen der Frist, die es in Anbetracht der Komplexität des Falles festgelegt hat, geeignete Maßnahmen ergriffen hat. Diese Frist findet keine Anwendung, wenn der Beamte nachweisen kann, dass sie unter Berücksichtigung aller Umstände des jeweiligen Falls unangemessen ist.

Der Bürgerbeauftragte behandelt „Whistleblower“-Beschwerden vertraulich.

Beschwerden im Bereich Datenschutz

Der Europäische Datenschutzbeauftragte (EDSB) ist befugt, Beschwerden aller Personen zu untersuchen, die der Ansicht sind, dass ihre Rechte infolge der Verarbeitung von sie betreffenden persönlichen Daten durch eine EU-Institution verletzt wurden.

Die Verordnung (EG) Nr. 45/2001 zum Datenschutz enthält auch eine „Whistleblower“-Bestimmung (Artikel 33) über Beschwerden von Beamten und sonstigen Bediensteten. Sie können beim EDSB eine Beschwerde wegen Verletzung der Bestimmungen der Verordnung über die Verarbeitung personenbezogener Daten einreichen, auch wenn es sich um die personenbezogenen Daten anderer Personen handelt. Außerdem muss für Beschwerden beim EDSB nicht der Dienstweg beschritten werden, und niemand darf aufgrund einer Beschwerde beim EDSB, mit der ein Verstoß gegen die Vorschriften für die Verarbeitung personenbezogener Daten gerügt wird, benachteiligt werden.

Unter den Begriff „Missstand in der Verwaltungstätigkeit“ fällt auch die Missachtung der EU-Datenschutzbestimmungen. Auf dem Gebiet des Datenschutzes verfügt jedoch der EDSB über besondere Fachkenntnisse und ist die zuständige Behörde für die Überwachung der Einhaltung des EU-Datenschutzrechts durch die Organe und Einrichtungen der Union.

Beschwerden, die ausschließlich den Datenschutz betreffen, sollten normalerweise beim EDSB und nicht beim Bürgerbeauftragten eingereicht werden.

Der Bürgerbeauftragte und der EDSB haben eine gemeinsame Absichtserklärung unterzeichnet, um eine konstruktive Zusammenarbeit zwischen beiden Stellen und ein abgestimmtes Herangehen an rechtliche und verwaltungstechnische Fragen des Datenschutzes zu gewährleisten.

Beschwerden beim EDSB können unter Verwendung des „Formulars für die Einreichung von Beschwerden“ eingeleitet werden, das auf folgender Internetseite abrufbar ist:

<http://www.edps.europa.eu/EDPSWEB/edps/Supervision/Complaints>



Weitere Informationen

Wir hoffen, dass dieser Leitfaden für Sie hilfreich war und Ihnen eine nützliche Informationsquelle bei Ihrer Arbeit sein wird. Wenn Sie weitere Informationen einholen möchten oder Vorschläge zur Verbesserung künftiger Ausgaben des Leitfadens haben, wenden Sie sich bitte an den Europäischen Bürgerbeauftragten.

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

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

