



Der Europäische
Bürgerbeauftragte

**Jahresbericht
2011**

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

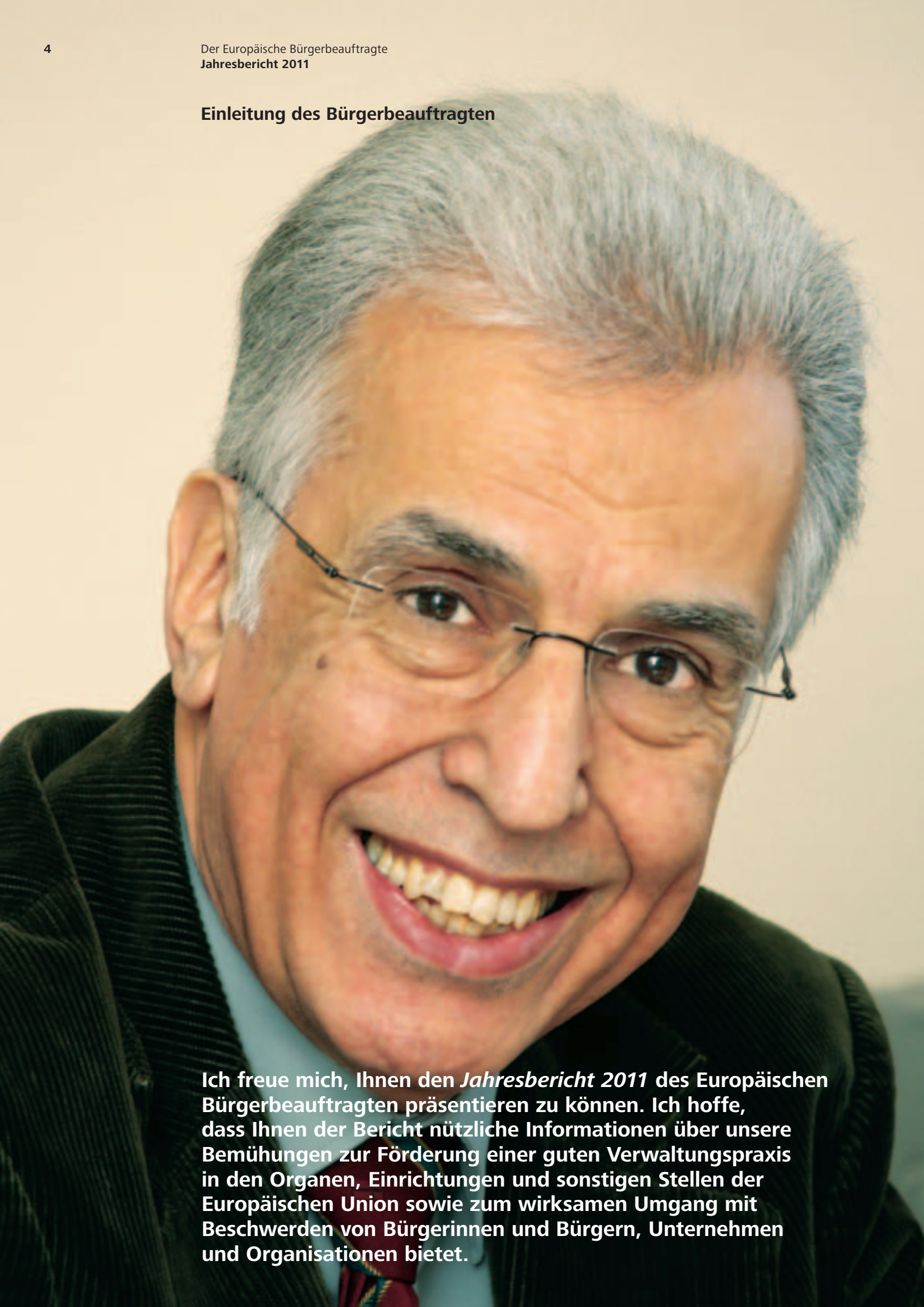
**Jahresbericht
2011**



Inhaltsverzeichnis

Einleitung des Bürgerbeauftragten	4
1 Beschwerden und Untersuchungen	13
1.1 Mandat und Vorgehensweise des Bürgerbeauftragten	14
1.2 Überblick über die im Jahr 2011 untersuchten Beschwerden	22
1.3 Analyse der eingeleiteten Untersuchungen	28
1.4 Ergebnisse der Untersuchungen des Bürgerbeauftragten	31
1.5 Paradefälle: Beispiele für vorbildliche Verfahren	38
1.6 Thematische Analyse der abgeschlossenen Untersuchungen	42
1.7 Weiterleitung von Beschwerden und Empfehlungen	65
2 Beziehungen zu Organen, Bürgerbeauftragten und anderen Interessengruppen	69
2.1 Beziehungen zu Organen, Einrichtungen und sonstigen Stellen der EU	70
2.2 Beziehungen zu Bürgerbeauftragten und ähnlichen Einrichtungen	73
2.3 Beziehungen zu anderen Interessengruppen	77
3 Ressourcen	83
3.1 Personal	84
3.2 Haushaltsplan	86
3.3 Nutzung von Ressourcen	87
Kontaktaufnahme zum Europäischen Bürgerbeauftragten	88

Einleitung des Bürgerbeauftragten

A close-up portrait of the European Ombudsman, an elderly man with short, grey hair, wearing glasses and a dark suit jacket over a light blue shirt and a patterned tie. He is smiling broadly, showing his teeth. The background is a plain, light-colored wall.

Ich freue mich, Ihnen den *Jahresbericht 2011* des Europäischen Bürgerbeauftragten präsentieren zu können. Ich hoffe, dass Ihnen der Bericht nützliche Informationen über unsere Bemühungen zur Förderung einer guten Verwaltungspraxis in den Organen, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Europäischen Union sowie zum wirksamen Umgang mit Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmen und Organisationen bietet.



Am Anfang des Berichts steht der vorliegende Überblick, mit dem ich Ihre Aufmerksamkeit auf die Höhepunkte der Einrichtung im Jahr 2011 lenken möchte. Kapitel 1 bietet eine ausführliche Zusammenfassung zur Tätigkeit des Bürgerbeauftragten bei der Bearbeitung von Beschwerden und der Durchführung von Untersuchungen sowie eine Erläuterung des Mandats und der Vorgehensweise des Bürgerbeauftragten. Kapitel 2 befasst sich mit den Beziehungen des Bürgerbeauftragten zu anderen Organen, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Europäischen Union¹, zum Netz der nationalen, regionalen und lokalen Bürgerbeauftragten in Europa sowie zu anderen wichtigen Interessengruppen. Kapitel 3 enthält schließlich detaillierte Informationen zum Personal und zum Haushaltsplan des Bürgerbeauftragten.

Mehr als 22 000 Privatpersonen wurde im Jahr 2011 direkt geholfen

Zu den Hauptanliegen des Europäischen Bürgerbeauftragten gemäß der Strategie für die Ausübung des Mandats 2009-2014² zählt es, dafür zu sorgen, dass die EU-Bürger von ihren Rechten vollen Gebrauch machen können. Das Jahr 2011 war in dieser Hinsicht ein voller Erfolg, denn der Bürgerbeauftragte konnte mehr als 22 000 Privatpersonen direkt helfen. Dazu zählen Privatpersonen, die eine Beschwerde eingereicht haben (im betreffenden Jahr wurden 2 510 Beschwerden bearbeitet), die eine Antwort auf ein Auskunftersuchen erhalten (1 284) und die Beratungsleistungen über den interaktiven Leitfaden auf unserer Website in Anspruch genommen

haben (18 274). Der erfolgreiche Einsatz des Leitfadens wird dadurch belegt, dass die Gesamtzahl der beim Bürgerbeauftragten eingereichten Beschwerden auch im dritten Jahr in Folge gesunken ist. Die Zahl ist vom Höchstwert von 3 406 Beschwerden im Jahr 2008 auf 2 510 Beschwerden im Jahr 2011 zurückgegangen, insbesondere weil eine geringere Anzahl an Beschwerden aus falschen Beweggründen beim Bürgerbeauftragten einging. Die betreffenden Beschwerdeführer finden nun schon auf Anhieb selbst das geeignete Rechtsmittel.

Anzahl der Bürger, die im Jahr 2011 Unterstützung durch den Europäischen Bürgerbeauftragten erhielten	
Im Jahr 2011 registrierte Beschwerden	2 510
Über den interaktiven Leitfaden auf der Website des Bürgerbeauftragten in Anspruch genommene Beratungsleistungen	18 274
Von der Dienststelle des Bürgerbeauftragten beantwortete Auskunftersuchen	1 284

Wenn sich Privatpersonen an uns wenden, obwohl sie ihre Beschwerde an eine andere Stelle hätten richten müssen, versuchen wir, diese zu beraten oder den Fall weiterzugeben. Bei mehr als 65 % der im Jahr 2011 bearbeiteten Beschwerden konnten wir für die Ausübung der Bürgerrechte sorgen, indem wir eine Untersuchung eingeleitet, die Angelegenheit an eine zuständige Stelle weitergeleitet oder geeignete Kontaktstellen genannt haben. Mehr als 50 % der Beschwerden fielen in den Zuständigkeitsbereich eines Mitglieds des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten³, und davon

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

2. Das Strategiedokument ist auf der Website des Bürgerbeauftragten in 23 Sprachen verfügbar: <http://www.ombudsman.europa.eu/resources/strategy.faces>

3. Zum Verbindungsnetz zählen mittlerweile 90 Ämter in 32 europäischen Ländern. Es umfasst die nationalen und regionalen Bürgerbeauftragten sowie ähnliche Einrichtungen der Mitgliedstaaten der Europäischen Länder und weiterer Länder im Europäischen Wirtschaftsraum und/oder im Schengenraum sowie den Europäischen Bürgerbeauftragten und den Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments.

Einleitung des Bürgerbeauftragten

etwas mehr als die Hälfte (27 % der Gesamtzahl) in den Aufgabenbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten.

Die Erhebung Eurobarometer Spezial 2011 zu den Bürgerrechten in Europa sowie zur Leistung der EU-Verwaltung⁴ hat ergeben, dass die Bürger ihrem Grundrecht, eine Beschwerde beim Europäischen Bürgerbeauftragten einzulegen, große Bedeutung beimessen. Nur das Recht, sich in der EU frei zu bewegen und aufzuhalten, sowie das mit der Charta der Grundrechte der Europäischen Union neu eingeführte Recht auf eine gute Verwaltung nehmen bei den Bürgern einen höheren Stellenwert ein. Die Antworten im Rahmen der Erhebung stärken die Rolle des Bürgerbeauftragten als wichtige Verbindungsstelle zwischen den europäischen Bürgern und der EU-Verwaltung.



*Probleme mit der EU?
Wer kann Ihnen helfen?*

Nähe zu Bürgern und anderen Interessengruppen

Die Mehrheit der im Rahmen des Eurobarometer Spezial Befragten sind der Meinung, dass der Europäische Bürgerbeauftragte die Bürger über ihre Rechte und deren Ausübung informieren sollte. Zu diesem Zweck haben wir im Jahr 2011 die bisher größte Veranstaltung für Interessengruppen abgehalten – „*Is the Lisbon Treaty delivering for citizens?*“ (Lohnt sich der Vertrag von Lissabon für die Bürger?).



Der Europäische Bürgerbeauftragte organisiert jedes Jahr eine Reihe von Veranstaltungen für Bürger, Verbände, NRO, Unternehmen, Journalisten, regionale und nationale Vertretungen sowie andere interessierte Personen. Die Hauptveranstaltung fand am 18. März 2011 in Brüssel unter dem Titel „*Is the Lisbon Treaty delivering for citizens?*“ (Lohnt sich der Vertrag von Lissabon für die Bürger?) statt. Der Präsident des Europäischen Rates, Herman Van Rompuy, war als Hauptredner zugegen. Zu den Teilnehmern der Podiumsdiskussion zählten der Europäische Bürgerbeauftragte, P. Nikiforos Diamandouros, die Vizepräsidentin der Europäischen Kommission, Viviane Reding, die Vizepräsidentin des Europäischen Parlaments, Diana Wallis, und der Geschäftsführer des European Policy Centre (EPC), Hans Martens. Ann Cahill, die Präsidentin der International Press Association, moderierte die Veranstaltung, an der mehr als 200 Interessengruppen teilnahmen.

4. Für das Eurobarometer Spezial hat TNS Opinion & Social im Auftrag des Europäischen Parlaments und des Bürgerbeauftragten im Zeitraum Februar bis März 2011 rund 27 000 europäische Bürger in allen 27 Mitgliedstaaten der Europäischen Union befragt. Die Zusammenfassung des Europäischen Bürgerbeauftragten zum Eurobarometer Spezial, das vollständige Eurobarometer Spezial und Informationsblätter für jeden EU-Mitgliedstaat finden Sie unter: <http://www.ombudsman.europa.eu/de/press/statistics.faces>



Das Europäische Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten spielt eine wichtige Rolle, wenn es darum geht, die Bürger Europas bei der täglichen Ausübung ihrer Rechte zu unterstützen. Die Mitglieder des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten kamen vom 20. bis 22. Oktober 2011 zum Achten Nationalen Seminar des Verbindungsnetzes in Kopenhagen zusammen. Das Thema des Seminars lautete „*Law, politics, and ombudsmen in the Lisbon era*“ (Recht, Politik und Bürgerbeauftragte in der Lissabon-Ära).



© Thomas Fryd

Wir haben außerdem mit der Veröffentlichung der Broschüre *Probleme mit der EU? Wer kann Ihnen helfen?* unsere Bemühungen intensiviert, Bürger zu informieren, zu beraten und anzuleiten. Die Nachfrage nach dieser Publikation, die Informationen zur gesamten Palette an Problemlösungsmechanismen für Privatpersonen enthält, die Probleme mit der EU haben, war höher als bei jeder anderen Veröffentlichung in der Geschichte unserer Einrichtung. Im Einklang mit den Bemühungen des Bürgerbeauftragten zur Förderung der Integration von Menschen mit Behinderung gemäß Artikel 26 der Charta der Grundrechte der Europäischen Union stellen wir diese und andere Publikationen auf Anfrage als Audioversion bzw. in Großdruck zur Verfügung.

Mit Blick auf die Sensibilisierung für unsere Bemühungen in Bezug auf die Bekämpfung von Missständen in der Verwaltungstätigkeit in den EU-Organen hat der Bürgerbeauftragte Anfang 2011 damit begonnen, auf seiner Website Informationen über die von ihm eingeleiteten Untersuchungen zu

veröffentlichen. Diese neue Strategie soll es Bürgern, Journalisten und anderen interessierten Personen einfacher machen, Untersuchungen von Beginn an zu verfolgen. Es ist äußerst wichtig, dass der Bürgerbeauftragte mit gutem Beispiel vorangeht, indem er die Transparenz der Arbeitsweise seines Büros sicherstellt. Der Erhebung Eurobarometer Spezial zufolge sind 42 % der europäischen Bürger nicht mit der Transparenz in der EU-Verwaltung zufrieden, gegenüber 9 %, die zufrieden sind. Unter Berücksichtigung dieser Ergebnisse habe ich den *International Right to Know Day* (Internationaler Tag zum Recht auf Information) am 28. September 2011 zum Anlass genommen, die EU-Verwaltung dazu aufzufordern, in Bezug auf die Transparenz proaktiver zu werden. Darüber hinaus habe ich die Einrichtung nützlicher, bürgerfreundlicher Online-Register für Dokumente gefordert. Im Dezember 2011 haben wir den Beschluss gefasst, ein öffentliches Register für Dokumente einzurichten, um Bürgern die Ausübung ihres Rechts auf Zugang der Öffentlichkeit auf Dokumente des Bürgerbeauftragten zu erleichtern.

Einleitung des Bürgerbeauftragten

Zusammenarbeit mit nationalen Bürgerbeauftragten

Das Recht auf Zugang zu Dokumenten zählt zu den in der Charta der Grundrechte niedergelegten Grundrechten, ebenso wie das Recht auf Beschwerde beim Europäischen Bürgerbeauftragten und das Recht auf eine gute Verwaltung. Die Tatsache, dass 85 % der im Rahmen des Eurobarometer Spezial Befragten angaben, dass sie nicht genügend Informationen über die Charta der Grundrechte haben, ist daher besorgniserregend. Neben meinen eigenen Bemühungen zur Förderung des Bewusstseins für die Charta habe ich angekündigt, dass ich die Mitglieder des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten auffordern werde, entsprechende Informationen in den Mitgliedstaaten zu verbreiten. Die Gelegenheit dazu bot sich auf dem Achten Nationalen Seminar des Verbindungsnetzes im Oktober 2011 in Kopenhagen. Zu den wichtigen Entscheidungen, die auf dem Seminar getroffen wurden, zählte die Vereinbarung, über das Verbindungsnetz nach Möglichkeiten zu suchen, Bürger in ganz Europa besser über ihre Rechte zu informieren.

Auf dem Seminar wurden u. a. die Grundsätze des öffentlichen Dienstes für EU-Beamte erörtert. Nach Rücksprache mit den nationalen Bürgerbeauftragten des Verbindungsnetzes in Bezug auf bewährte Verfahren in den Mitgliedstaaten habe ich einen Entwurf auf der Grundlage von fünf

solcher Grundsätze vorgelegt, nämlich Engagement, Integrität, Objektivität, Respekt und Transparenz. Im Februar 2011 habe ich eine öffentliche Konsultation zu dem Entwurf initiiert und im Dezember eine Analyse der Antworten auf die öffentliche Konsultation veröffentlicht. In der ersten Jahreshälfte 2012 werde ich die endgültige Fassung der Grundsätze sowie eine einleitende Erläuterung in allen 23 Amtssprachen der EU veröffentlichen. Ich bin der festen Überzeugung, dass eine geradlinige und präzise Formulierung der Grundwerte, die sich im Verhalten von EU-Beamten widerspiegeln sollten, das Vertrauen der Bürger in den öffentlichen Dienst Europas und die Organe der EU, die auf diesem Dienst beruhen, wirksam fördern kann.

In Bezug auf die Zusammenarbeit mit dem Verbindungsnetz im Jahr 2011 ist ebenfalls auf die Rekordzahl von elf Anfragen zu verweisen, die 2011 an den Europäischen Bürgerbeauftragten gerichtet wurden. Im Rahmen dieses Verfahrens kann jedes Mitglied des Verbindungsnetzes von mir Hilfestellung und Beratung zu EU-rechtlichen Aspekten eines Falls erbitten, den es bearbeitet. Der neue Extranet-Dienst des Verbindungsnetzes bietet völlig neue Einblicke in das Anfrageverfahren zum Nutzen der Mitglieder des Verbindungsnetzes. In Kopenhagen wurde außerdem vereinbart, dass Informationen zu diesen Anfragen der allgemeinen Öffentlichkeit über die Website des Europäischen Bürgerbeauftragten zugänglich gemacht werden.



Bürgerfreundlichere Verfahren

Neben der Rekordzahl von Anfragen hat der Europäische Bürgerbeauftragte im Jahr 2011 auch so viele Untersuchungen wie nie zuvor eingeleitet, insgesamt 396. Die Tatsache, dass wir 2011 unsere Verfahren mit Blick auf mehr Bürgerfreundlichkeit überarbeitet haben, ist der Hauptgrund für diesen Anstieg um 61 Untersuchungen im Vergleich zu 2010. Wir haben eine neue Form der Untersuchung eingeführt, die sogenannte „Untersuchung zu Klärungszwecken“ (clarificatory inquiry), mit deren Hilfe Beschwerdeführer ihre Beschwerde verdeutlichen können, wenn der Bürgerbeauftragte nach einer ersten Prüfung tendenziell der Ansicht ist, dass kein Anlass besteht, das betreffende EU-Organ um eine Stellungnahme zum vorliegenden Fall zu bitten.

Der Bürgerbeauftragte hat auch Verbesserungen an dem vereinfachten Verfahren vorgenommen, dessen Ziel die schnelle Klärung von Beschwerden in Bezug auf die Nichtbeantwortung von Schreiben ist. Bislang hat der Bürgerbeauftragte in der Regel Beschwerden als beigelegt betrachtet, sobald eine Antwort seitens des betreffenden Organs einging. Bei der Prüfung dieser Herangehensweise kam er jedoch zu dem Schluss, dass es bürgerfreundlicher wäre, wenn die Beschwerdeführer nicht erneut Beschwerde einlegen müssten, wenn sie mit dem Inhalt der Antwort nicht zufrieden sind. Daher haben die Beschwerdeführer nun die Möglichkeit, Anmerkungen zu machen. Wie in Kapitel 1 näher erläutert, bestehen die wesentlichen statistischen Auswirkungen dieser neuen Herangehensweise darin,

dass der Bürgerbeauftragte nun weniger Fälle als von dem Organ beigelegt abschließt, während er eine höhere Anzahl von Fällen mit dem Ergebnis schließt, dass kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit vorliegt bzw. keine weiteren Untersuchungen gerechtfertigt sind. Eine weitere Folge ist die geringfügig längere Dauer bis zum Abschluss der Untersuchungen: im Durchschnitt zehn Monate im Jahr 2011 gegenüber neun Monaten im Jahr 2010. Meiner Ansicht nach rechtfertigen die erheblichen Verbesserungen, die sich aus dem neuen Verfahren für die Beschwerdeführer ergeben, diesen leichten Anstieg. Wir konnten auch weiterhin die meisten Untersuchungen, d. h. 66 %, innerhalb eines Jahres abschließen (gleicher Prozentsatz wie im Jahr 2010). Dies alles wurde mit einem Stellenplan von insgesamt 64 Stellen im Jahr 2011 und verfügbaren Haushaltsmitteln von 9 427 395 EUR erzielt.

Die letzte Verbesserung unserer Verfahren, die der Bürgerbeauftragte im Jahr 2011 beschlossen hat, beinhaltet eine Rationalisierung bei der Bearbeitung von Beschwerden, die nicht in seinen Zuständigkeitsbereich fallen. In diesem Bereich beabsichtigen wir, Beschwerdeführer so schnell wie möglich darüber zu informieren, dass der Europäische Bürgerbeauftragte ihre Beschwerde nicht bearbeiten kann. Ab sofort wird sich die Registratur des Büros um Beschwerden dieser Art kümmern. Sie wird erläutern, aus welchen Gründen der Bürgerbeauftragte die Beschwerde nicht bearbeiten kann und, wo möglich, für die Weiterleitung an eine zuständige Stelle sorgen bzw. den Beschwerdeführer darüber informieren, an wen er sich wenden kann.

Einleitung des Bürgerbeauftragten

Förderung einer Dienstleistungskultur in den Organen

Wie in jedem Jahr galten die meisten der vom Bürgerbeauftragten im Jahr 2011 eingeleiteten Untersuchungen der Kommission (231 bzw. 58 % aller Fälle). 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. Bei meinem Treffen mit dem Kollegium der Kommissionsmitglieder im Februar habe ich die Maßnahmen zur Stärkung der Zusammenarbeit mit der Kommission im Interesse der europäischen Bürger erläutert. Dabei habe ich den kulturellen Wandel begrüßt, der sich in den letzten Jahren in Bezug auf die Anerkennung und Behebung von Fehlern innerhalb der Kommission vollzogen hat. Außerdem habe ich betont, dass zur Vertiefung der Dienstleistungskultur seitens der Kommission die Zuerkennung von Schadensersatz in geeigneten Fällen als nächster Schritt anzuvisieren ist.

42 Untersuchungen (11 %) im Jahr 2011 betrafen das Europäische Amt für Personalauswahl (EPSO), 16 (4 %) das Europäische Parlament, 10 (3 %) den Rat der Europäischen Union und 3 (1 %) den Gerichtshof der Europäischen Union. Im Hinblick auf den Gerichtshof muss erwähnt werden, dass der Bürgerbeauftragte lediglich Untersuchungen einleiten kann, die nicht die Rechtsprechung des Gerichts betreffen.

Weitere 101 Untersuchungen entfielen auf 35 andere Organe, Einrichtungen und sonstige Stellen der EU, was die

Notwendigkeit unterstreicht, dass der Bürgerbeauftragte seine Tätigkeiten über die gesamte EU-Verwaltung ausweitet. Insgesamt sind die Agenturen mittlerweile Ursache für mehr als 10 % aller Beschwerden, die dazu führen, dass der Bürgerbeauftragte eine Untersuchung einleitet. Demzufolge habe ich im Mai 2011 ein Besuchsprogramm bei den EU-Agenturen begonnen. Die Reaktion einiger Agenturen auf die Arbeit des Bürgerbeauftragten in Bezug auf Beschwerden war beispielhaft. Aus diesem Grund lohnt es sich, bewährte Verfahren zu ermitteln und zu verbreiten, um Leiter in den Agenturen zu unterstützen, die versuchen, eine Dienstleistungskultur aufzubauen und zu wahren. Ich habe im Laufe des Jahres insgesamt sechs Agenturen besucht und mich am 1. Juni mit den Leitern aller EU-Agenturen getroffen. Dabei hatte ich Gelegenheit, diese Initiative ausführlicher zu erörtern.

Die häufigsten Vorwürfe eines Missstands in der Verwaltungstätigkeit, die im Jahr 2011 Gegenstand von Beschwerden gegen die EU-Organen waren, betrafen: Verletzungen der Grundsätze von Rechtmäßigkeit (nicht korrekte Anwendung von materiellen und/oder verfahrensrechtlichen Vorgaben; 28 % der Untersuchungen), Auskunftersuchen (16,2 %), Fairness (13,6 %), die Verpflichtung zur Begründung von Entscheidungen und Angabe der Berufungsmöglichkeiten (8,1 %), die Angemessenheit der Fristen für die Entscheidungsfindung (7,3 %), Anträge auf öffentlichen Zugang zu Dokumenten (7,1 %), die Gewährleistung von Nichtdiskriminierung (6,8 %), die Pflicht zur Beantwortung von Schreiben in der Sprache der Bürger unter Angabe des zuständigen Beamten (5,8 %) sowie die Sorgfaltspflicht (3,5 %).



Für Beschwerdeführer erzielte Ergebnisse

Im Laufe der Jahre habe ich wiederholt darauf hingewiesen, dass ein Organ mit einer Dienstleistungskultur Beschwerden nicht als Bedrohung betrachtet, sondern als Gelegenheit, wirksamer mit Dritten zu kommunizieren, Fehler zu beheben und Lehren für die Zukunft zu ziehen. Unsere jüngste Veröffentlichung, der *Leitfaden für Beschwerden beim Europäischen Bürgerbeauftragten*, die im November 2011 an die Mitarbeiter aller EU-Organe verteilt wurde, enthält ausführliche Informationen zu dieser Philosophie. Die Bereitschaft der Leiter und der Mitarbeiter, mit dem Bürgerbeauftragten zusammenzuarbeiten, um eine zufriedenstellende Lösung für Beschwerden zu finden, ist ein wichtiges Zeichen des Engagements für eine Dienstleistungskultur. Die zehn Paradefälle, die ich in diesem Jahr als Beispiele ausgewählt habe, zeigen diese Bereitschaft am besten. Sie sind in diesem Bericht in Blau hervorgehoben und dienen als Beispiele für bewährte Vorgehensweisen von EU-Organen beim Umgang mit Beschwerden. Fünf dieser Fälle betreffen die Kommission, während je einer der Paradefälle mit dem Parlament, dem Europäischen Amt für Personalauswahl (EPSO), der Europäischen Arzneimittel-Agentur (EMA), der Europäischen Bankaufsichtsbehörde (EBA) und dem Harmonisierungsamt für den Binnenmarkt (HABM) zu tun hat. Die betreffenden Themen und Bereiche reichen von Transparenz und Fairness bis zu den Rechten von Menschen mit Behinderungen, Verträgen und Ausschreibungen sowie der Sprachpolitik.

Diese Fälle sind in Abschnitt 1.5 des vorliegenden Berichts dargestellt. In der nachfolgenden thematischen Analyse werden die wichtigsten rechtlichen und sachlichen Feststellungen in den Entscheidungen des Bürgerbeauftragten in den im Jahr 2011 abgeschlossenen Untersuchungen dargelegt. Angesichts unserer Anstrengungen, die Anwendung der Charta der Grundrechte der Europäischen Union zu fördern, werden in der Analyse besonders Fälle hervorgehoben, die die in der Charta festgelegten Rechte betreffen. Die wichtigsten Themenbereiche der Analyse sind: (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 Beamtenstatut; (vi) Auswahl- und Ausleseverfahren sowie (vii) institutionelle, politische und sonstige Aspekte.

Im Jahr 2011 schloss der Bürgerbeauftragte insgesamt 318 Untersuchungen ab (gegenüber 326 im Jahr 2010). Bei acht dieser Untersuchungen handelte es sich um Untersuchungen des Bürgerbeauftragten aus eigener Initiative: Sie betrafen ganz unterschiedliche Themenfelder, von Problemen, die sich aus der neuen Politik des EPSO bei dem allgemeinen Auswahlverfahren ergaben, bis hin zu Schwierigkeiten aufgrund von Zahlungsverzögerungen seitens der Kommission. Der Bürgerbeauftragte kam in 47 Fällen (gegenüber 40 Fällen im Jahr 2010) zu dem Schluss, dass ein Missstand in der Verwaltungstätigkeit vorlag. In 13 dieser Fälle (gegenüber 7 im Jahr 2010) konnte er ein positives

Einleitung des Bürgerbeauftragten

Ergebnis für die Beschwerdeführer erzielen, da seine Empfehlungsentwürfe von den betreffenden Organen angenommen wurden. Im Jahr 2011 gab der Bürgerbeauftragte in 35 Fällen kritische Anmerkungen ab, dies waren zwei mehr als im Vorjahr. In 37 Fällen machte der Bürgerbeauftragte 2011 weitere Bemerkungen, um die Qualität der Verwaltungstätigkeit zu verbessern. Der Bürgerbeauftragte wird auch weiterhin die als Reaktion auf seine Anmerkungen ergriffenen Folgemaßnahmen der Organe beobachten und auf seiner Website eine jährliche Studie veröffentlichen. Die betreffende Studie für das Jahr 2011 wurde im November veröffentlicht.

Wie bereits vorstehend erwähnt, ist die Anzahl der von den Organen beigelegten Fälle im Jahr 2011 gesunken. Insgesamt ist die Anzahl der beigelegten Fälle bzw. der Fälle mit einer einvernehmlichen Lösung auf 84 gesunken (gegenüber 179 Fällen im Vorjahr). In 128 Fällen (gegenüber 57 im Jahr 2010) kam der Bürgerbeauftragte zu dem Schluss, dass weitere Untersuchungen nicht gerechtfertigt seien. In 64 Fällen wurde kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit festgestellt (gegenüber 55 Fällen im Vorjahr).

Fortsetzung der Arbeiten an der Strategie des Bürgerbeauftragten

Im Jahr 2011 konnten wir zahlreiche Versprechen erfüllen, die wir in der Strategie des Bürgerbeauftragten für die Ausübung des Mandats 2009-2014 gegeben haben. Es bleibt jedoch auch im Jahr 2012 immer noch viel zu tun, während wir versuchen, die Qualität der EU-Verwaltung zu verbessern und dafür zu sorgen, dass die Bürger der EU von ihren Rechten vollen Gebrauch machen können. In diesen schwierigen Zeiten arbeiten wir mit neuer Energie und Entschlossenheit auf diese Ziele hin.

Straßburg, den 13. Februar 2012



P. Nikiforos Diamandouros



Beschwerden und Untersuchungen

In Kapitel 1 werden das Mandat und die Vorgehensweise des Bürgerbeauftragten erläutert, es wird eine Übersicht über die im Jahr 2011 bearbeiteten Beschwerden gegeben, und das Kapitel enthält eine eingehende Analyse der abgeschlossenen Untersuchungen. Es umfasst einen Abschnitt über Parafälle sowie eine thematische Darstellung. 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.

Maßgeblich für die Tätigkeit des Bürgerbeauftragten sind die Bestimmungen von Artikel 228 AEUV sowie das Statut des Europäischen Bürgerbeauftragten¹ und die vom Bürgerbeauftragten nach Artikel 14 des Statuts erlassenen Durchführungsbestimmungen². 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. Es gibt keine Definition oder amtliche Liste der Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union. Der Begriff schließt Einrichtungen, die durch die Verträge geschaffen wurden, z. B. den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen, ebenso mit ein wie Einrichtungen, die durch Rechtsakte eingesetzt wurden, z. B. das Europäische Zentrum für die Prävention und die Kontrolle von Krankheiten (ECDC) und das Europäische Institut für Gleichstellungsfragen (EIGE). 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.

1. Im Juni 2008 hat das Europäische Parlament einen Beschluss zur Änderung des Statuts des Bürgerbeauftragten gefasst, 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).

2. Am 3. Dezember 2008 änderte der Bürgerbeauftragte seine Durchführungsbestimmungen, um die Änderungen des Statuts vom 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.



Beschwerden gegen Behörden der Mitgliedstaaten zählen nicht zum Zuständigkeitsbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten, selbst wenn sie Themen betreffen, die in den Anwendungsbereich der Rechtsvorschriften der EU fallen. Für solche Beschwerden sind häufig die nationalen und regionalen Bürgerbeauftragten im Europäischen Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten zuständig (siehe 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 auch 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).

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 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 Misstand dar, doch handelt es sich nicht bei jedem Misstand automatisch auch um eine Rechtswidrigkeit. Wenn der Bürgerbeauftragte daher einen Misstand feststellt, so bedeutet dies nicht zwangsläufig, dass es sich hierbei um ein rechtswidriges Verhalten handelt, das gerichtlich geahndet werden könnte.³

Die Charta der Grundrechte der Europäischen Union schließt das Recht auf gute Verwaltung als ein Grundrecht der Unionsbürgerschaft ein (Artikel 41).

³ Siehe in diesem Zusammenhang die Urteile des Gerichts erster Instanz vom 28. Oktober 2004 in den verbundenen Rechtssachen T-219/02 und T-337/02, *Herrera gegen Kommission*, Slg. 2004, FP-I-A-319 und FP-II-1407, Randnr. 101, und vom 4. Oktober 2006 in der Rechtssache T-193/04, *Hans-Martin Tillack gegen Kommission*, Slg. 2006, II-3995, Randnr. 128.

Beschwerden und Untersuchungen

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 zugrundeliegenden 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 auf der einen und ihren Beamten und sonstigen Bediensteten auf der anderen Seite betrifft, nur dann befasst werden, wenn die internen Möglichkeiten zur Einreichung von Anträgen und Beschwerden von dem Betroffenen 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 von der Dienststelle des Bürgerbeauftragten genau geprüft, damit festgestellt werden kann, ob ein zweckdienliches Ergebnis zu erwarten ist.

In einem Ausnahmefall im Jahr 2011 (**268/2011/PB**) entschied der Bürgerbeauftragte, dass aufgrund der einzigartigen Umstände im Zusammenhang mit der Beziehung des Beschwerdeführers zur Kommission keine Gründe vorlagen, um eine Untersuchung einzuleiten. Der Bürgerbeauftragte kam zu dem Schluss, dass keine realistische Aussicht bestehe, dass er eine Beilegung des fraglichen Problems erzielen könne, die den spezifischen Interessen des Beschwerdeführers gerecht werden könnte, oder die zu einer Lösung führen könnte, die im öffentlichen Interesse sei. Er setzte den Beschwerdeführer darüber in Kenntnis, dass er bei seiner Entscheidung den Umstand berücksichtigt habe, dass der Beschwerdeführer als Unionsbürger das Recht hat, sich an den Bürgerbeauftragten zu wenden. Der Bürgerbeauftragte



bedauerte jedoch, dass es ihm trotz seiner Bemühungen im Rahmen der zahlreichen Untersuchungen der Beschwerden seitens des Beschwerdeführers nicht möglich gewesen sei, eine sinnvolle Lösung für die Streitigkeiten des Beschwerdeführers mit der Kommission zu finden.

Im Laufe des Jahres 2011 entschied der Bürgerbeauftragte, dass er im Anschluss an die vorläufige Schlussfolgerung, dass keine ausreichenden Gründe vorliegen, um das betreffende Organ um eine Stellungnahme zu einer Beschwerde zu bitten, die in seinen Zuständigkeitsbereich fällt und zulässig ist, eine sogenannte „Untersuchung zu Klärungszwecken“ einleiten kann. Auf diese Weise erhält der Beschwerdeführer die Gelegenheit, weitere Informationen, Erläuterungen, unterstützende Dokumente oder Argumente vorzulegen, um seinen Fall zu untermauern. In Fällen, in denen der Bürgerbeauftragte die vom Beschwerdeführer vorgelegten Informationen auch dann noch für unzureichend oder nicht überzeugend befindet, kann er die Untersuchung mit dem Ergebnis abschließen, dass kein Missstand festgestellt wurde oder dass weitere Untersuchungen nicht gerechtfertigt sind. In Fällen, in denen die vom Beschwerdeführer vorgelegten Informationen oder Erläuterungen wiederum die Notwendigkeit erkennen lassen, das betreffende Organ um eine Stellungnahme zu bitten, wird der Bürgerbeauftragte entsprechend weiter vorgehen.

Ein Beispiel hierfür ist der Fall **358/2011/ANA**, in dem der Beschwerdeführer die Kommission bat, ihn über Maßnahmen zu informieren, die sie ergriffen hatte, um zu gewährleisten, dass die irische Aufsichtsbehörde die Wirtschaftsprüfung bestimmter irischer Finanzinstitutionen ordnungsgemäß

untersucht, um unternehmerisches Fehlverhalten und finanziellen Missbrauch zu vermeiden. Der Beschwerdeführer wandte sich dann an den Bürgerbeauftragten und machte geltend, dass die Kommission ihre Aufsichtsaufgabe in Bezug auf die Prüfungen der betreffenden Finanzinstitutionen nicht ordnungsgemäß wahrgenommen habe. Der Ansicht des Bürgerbeauftragten zufolge lagen auf der Basis der vom Beschwerdeführer bereitgestellten Informationen keine ausreichenden Gründe vor, um die Kommission um eine Stellungnahme zu bitten. Dies teilte er dem Beschwerdeführer entsprechend mit und bot ihm an, seinen Vorwurf näher zu erläutern. Nach der Prüfung der Antwort des Beschwerdeführers kam der Bürgerbeauftragte zu dem Schluss, dass es unnötig sei, die Kommission um eine Stellungnahme zu bitten, da (i) eindeutig erkennbar war, dass die Aufsichtsbefugnisse der Kommission auf dem Gebiet der Abschlussprüfungen eingeschränkt sind, und (ii) auf Grundlage der Argumente und Nachweise, die der Beschwerdeführer vorgelegt hatte, in Bezug auf die Ausübung der Befugnisse seitens der Kommission in diesem Fall kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit festgestellt werden konnte.

Aufgrund dieser Verfahrensänderung ist der Prozentsatz der zulässigen Fälle, in denen der Bürgerbeauftragte zu dem Schluss gelangte, dass keine Gründe für die Einleitung einer Untersuchung vorliegen, von 40 % im Jahr 2010 auf 24 % im Jahr 2011 gesunken. Die unbegründeten Fälle beschränkten sich größtenteils darauf, dass eine andere Einrichtung sich bereits damit beschäftigte oder dass der Beschwerdeführer nicht die entsprechenden Nachweise in Form von Dokumenten zur Unterstützung seiner Beschwerde vorlegte.

Beschwerden und Untersuchungen

Beschwerden und Untersuchung aus eigener Initiative

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 der Union 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. Diesbezüglich entscheidet der Bürgerbeauftragte von Fall zu Fall, ob er die Befugnis, auf eigene Initiative tätig zu werden, nutzen will.⁴ In der Praxis räumt der Bürgerbeauftragte in diesen Fällen der betreffenden Person im Zuge der Untersuchung dieselben Verfahrensmöglichkeiten ein wie bei Beschwerden. Im Jahr 2011 hat der Bürgerbeauftragte zwei dieser Untersuchungen aus eigener Initiative eingeleitet.

Der Bürgerbeauftragte kann seine Initiativbefugnis außerdem wahrnehmen, um sich mit dem Anschein nach systembedingten Problemen der Organe zu befassen. Er nutzte diese Befugnis im Jahr 2011 in sechs Fällen.⁵ Der Fall **OI/5/2011/BEH** betraf die zulässigen Höchstwerte für die Strahlenbelastung in Nahrungs- und Futtermitteln in der EU vor und nach dem Unfall im Kernkraftwerk Fukushima. Nach dem Unfall in Fukushima erhielt der

Bürgerbeauftragte eine Reihe von Bürgerbeschwerden über mangelnde Informationen seitens der Kommission zu Änderungen der zulässigen Höchstwerte für die Strahlenbelastung. Eine andere Untersuchung beschäftigte sich mit Praktiken im Zusammenhang mit nicht verbrauchten Nahrungsmitteln in den Kantinen der Organe. Diese Untersuchung, **OI/14/2011/BEH**, richtete sich an die Europäische Kommission, das Europäische Parlament, den Rat der Europäischen Union, den Gerichtshof der Europäischen Union, den Europäischen Rechnungshof, den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss, die Europäische Zentralbank und den Ausschuss der Regionen. Der Fall **OI/2/2011/OV** betraf unterdessen die Beziehung zwischen dem Projekt „EU-Pilot“ zum Umgang mit Vertragsverletzungsbeschwerden und der Mitteilung der Kommission aus dem Jahr 2002 über die Beziehungen zum Beschwerdeführer bei Verstößen gegen das Gemeinschaftsrecht. Auch der Fall **OI/7/2011/EIS** beschäftigte sich mit der Kommission und Vertragsverletzungsbeschwerden – hierbei ging es um den Beschluss, die Korrespondenz mit einem Beschwerdeführer zu unterbrechen, der im Laufe von 2 Jahren 57 Vertragsverletzungsbeschwerden eingereicht hatte. Der Fall **OI/3/2011/KM** stand im Zusammenhang mit der Fähigkeit des Rates, die in der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 vorgesehenen Fristen für den Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten einzuhalten. Der Fall **OI/6/2011/VL** betreffend die Kommission beruhte schließlich auf der Beschwerde eines Mitglieds einer Auswahljury und

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.

4. Mit Unterstützung des Europäischen Parlaments erklärte der Bürgerbeauftragte seine Absicht, seine Initiativbefugnis 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. Zu diesem Zweck hat der Bürgerbeauftragte eine Gemeinsame Absichtserklärung mit der EIB verabschiedet, in der diese Vorgehensweise festgelegt ist.

5. Eine der beiden vorstehend genannten Untersuchungen aus eigener Initiative, **OI/4/2011/AN**, betraf außerdem systemisch Probleme, nämlich das Versäumnis der Kommission, sicherzustellen, dass Unterauftragnehmer fällige Zahlungen erhielten, die die Kommission an den Hauptauftragnehmer entrichtet hatte.



betraf den Teil der Beschwerde, der andernfalls verjährt wäre. Mit Ausnahme des Falls **OI/5/2011/BEH** waren diese Untersuchungen Ende 2011 noch nicht abgeschlossen.

Im Jahr 2011 hat der Bürgerbeauftragte mit dem Ziel, eine gute Verwaltungspraxis und den Austausch bewährter Verfahren zwischen den EU-Agenturen zu fördern, ein Besuchsprogramm bei diesen EU-Agenturen begonnen. Ausgehend von den ersten Erfahrungen wurde entschieden, die Besuche formell auf Grundlage der Befugnis des Bürgerbeauftragten zur Durchführung von Untersuchungen aus eigener Initiative zu organisieren. Aus diesem Grund gelten hier die üblichen Verfahrensgarantien in Bezug auf Untersuchungen.⁶ Im Anschluss an die einzelnen Besuche informiert der Bürgerbeauftragte die betreffende Agentur schriftlich über das Ergebnis. Im Falle spezifischer Vorschläge bittet er die Agentur in der Regel darum, ihn über diesbezügliche Folgemaßnahmen in Kenntnis zu setzen. Je nach Antwort der Agentur wird der Bürgerbeauftragte dann die Untersuchung abschließen oder weitere Schritte unternehmen, beispielsweise durch die Abgabe formeller Empfehlungen. Im Jahr 2011 führte der Bürgerbeauftragte in diesem Zusammenhang Untersuchungen aus eigener Initiative bei sechs Agenturen durch: der Europäischen Umweltagentur (EUA) in Kopenhagen, der Europäischen Beobachtungsstelle für Drogen und Drogensucht (EBDD) sowie der Europäischen Agentur für die Sicherheit des Seeverkehrs (EMSA), jeweils mit Sitz in Lissabon, und der Europäischen Bankaufsichtsbehörde (EBA), der Europäischen Arzneimittel-Agentur (EMA)

und der Europäischen Polizeiakademie (CEPOL), deren Vertreter den Bürgerbeauftragten in London empfingen. Umfassende Informationen zu diesen Untersuchungen stehen zur Verfügung unter: <http://www.ombudsman.europa.eu/activities/visits.faces>

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.

Zunächst 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 eine Beschwerde nicht in den Zuständigkeitsbereich des Bürgerbeauftragten fällt, wird sie entweder weitergeleitet oder ggf. dem Beschwerdeführer eine Stelle empfohlen, an die er sich wenden kann. Im Hinblick darauf, Beschwerdeführer so schnell wie möglich darüber zu informieren, dass der Europäische Bürgerbeauftragte ihre Beschwerde nicht bearbeiten kann, hat der Bürgerbeauftragte im Jahr 2011 beschlossen, die Bearbeitung von Beschwerden, die nicht in seinen Zuständigkeitsbereich fallen,

⁶ Hierzu zählt u. a. das Recht der Agentur, den Bürgerbeauftragten zu ersuchen, Informationen und Dokumente im Zusammenhang mit dem Besuch für vertraulich zu erachten (vgl. Artikel 5.1, 5.2 und 14.2 der Durchführungsbestimmungen des Bürgerbeauftragten).

Beschwerden und Untersuchungen

zu rationalisieren. Ab sofort wird die Registratur des Büros diese Beschwerden bearbeiten und den Beschwerdeführern erläutern, aus welchen Gründen der Bürgerbeauftragte die Beschwerde nicht bearbeiten kann und, wo möglich, für die Weiterleitung an eine zuständige Stelle sorgen bzw. den Beschwerdeführer darüber informieren, an wen er sich wenden kann.

Während einer Untersuchung wird der Beschwerdeführer vom Bürgerbeauftragten 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 Verwaltungsmissstand 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 2011 wurden 47 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 5 Fälle wurden beigelegt, nachdem der Bürgerbeauftragte für den Beschwerdeführer für eine aussagekräftigere Antwort auf dessen Korrespondenz sorgte.

Die vorstehend genannten Zahlen liegen erheblich unter den entsprechenden Zahlen aus 2010 (91 bzw. 73 Fälle). Dies ist auf Anfang 2011 vorgenommene Verfahrensänderungen zurückzuführen. Bislang hat der Bürgerbeauftragte in der Regel Beschwerden in solchen Fällen als beigelegt betrachtet, sobald eine Antwort seitens des betreffenden Organs einging. Bei der Prüfung dieser Herangehensweise kam er jedoch zu dem Schluss, dass es bürgerfreundlicher wäre, wenn die Beschwerdeführer nicht erneut Beschwerde einlegen müssten, wenn sie mit dem Inhalt der Antwort nicht zufrieden sind. Daher haben die Beschwerdeführer nun die Möglichkeit, Anmerkungen zu machen. Viele Beschwerdeführer machen von dieser Möglichkeit jedoch keinen Gebrauch. In diesem Fall schließt der Bürgerbeauftragte in der Regel seine Untersuchung mit dem Ergebnis ab, dass keine weiteren Untersuchungen erforderlich sind. In anderen Fällen nennen die Beschwerdeführer Gründe, aus denen sie mit der Antwort des Organs nicht zufrieden waren. Wenn der Bürgerbeauftragte der Auffassung ist, dass die Gründe des Beschwerdeführers gerechtfertigt sind, verfolgt er seine Untersuchung weiter und bittet das betreffende Organ um eine Stellungnahme. Erachtet der Bürgerbeauftragte die Antwort des Organs jedoch als zufriedenstellend, schließt er den Fall je nach Sachlage entweder mit dem Feststellung ab, dass kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit vorlag, oder mit der Schlussfolgerung, dass keine weiteren Untersuchungen erforderlich sind. Die wesentlichen statistischen Auswirkungen dieser neuen Herangehensweise bestehen darin, dass

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.



der Bürgerbeauftragte weniger Fälle als von dem Organ beigelegt abschließt, während er eine höhere Anzahl von Fällen mit dem Ergebnis schließt, dass kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit vorliegt bzw. keine weiteren Untersuchungen gerechtfertigt sind.

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. Die Fähigkeit des Bürgerbeauftragten, eine gründliche und umfassende Untersuchung durchzuführen, ist daher für den Beschwerdeführer und die Öffentlichkeit eine wichtige Garantie. Im Jahr 2011 machte der Bürgerbeauftragte vermehrt, d. h. in 38 Fällen gegenüber 26 im Jahr 2010, 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 Bürgerbeauftragten auszusagen, auch wenn sie dabei an die einschlägigen Bestimmungen des Beamtenstatuts und insbesondere an ihre Pflicht zur Wahrung des Dienstgeheimnisses gebunden bleiben. Der Bürgerbeauftragte hat seine Befugnis zur Anhörung von Zeugen im Jahr 2011 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. 1049/2001⁷, 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.

⁷ 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.

Beschwerden und Untersuchungen

1.2 Überblick über die im Jahr 2011 untersuchten Beschwerden

Beim Bürgerbeauftragten wurden im Jahr 2011 2 510 Beschwerden registriert⁸, gegenüber 2 667 Beschwerden im Jahr 2010. Insgesamt wurden 2 544 Beschwerden bearbeitet⁹, von denen 27 % (698 Beschwerden) in den Zuständigkeitsbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten fielen.

aufgerufen werden kann. Im Jahr 2011 hat der Bürgerbeauftragte mehr als 1 200 Auskunftersuchen erhalten und beantwortet (gegenüber 1 000 im Jahr 2010). Obwohl der Bürgerbeauftragte in erster Linie per E-Mail kontaktiert wird, gingen 50 Auskunftersuchen per Post bzw. Fax ein und wurden auch auf diesem Wege beantwortet. Der wesentliche Rückgang von eingegangenen Auskunftersuchen in den letzten Jahren (1 000 im Jahr 2010, 1 850 im Jahr 2009, 4 300 im Jahr 2008 und 4 100 im Jahr 2007) zeigt den Erfolg des interaktiven Leitfadens des Bürgerbeauftragten, der seit Januar 2009 auf seiner Website verfügbar ist. Mit Hilfe des Leitfadens können interessierte Parteien Informationen einholen, ohne ein Ersuchen zu übermitteln. Insgesamt befasste sich der Bürgerbeauftragte im Jahr 2011 mit über 3 800 Beschwerden und Auskunftersuchen.

Knapp 61 % der Beschwerden wurden 2011 über das Internet eingereicht.

Knapp 61 % der Beschwerden wurden 2011 über das Internet eingereicht. Von diesen wurde ein Großteil (53 %) über das elektronische Beschwerdeformular übermittelt, das auf der Website des Bürgerbeauftragten in den 23 Amtssprachen der EU

Der wesentliche Rückgang von eingegangenen Auskunftersuchen in den letzten Jahren zeigt den Erfolg des interaktiven Leitfadens des Bürgerbeauftragten, der seit Januar 2009 auf seiner Website verfügbar ist.

Tabelle 1.1: Im Jahr 2011 bearbeitete Fälle

Im Jahr 2011 registrierte Beschwerden	2 510
Im Jahr 2011 bearbeitete Beschwerden	2 544
Beschwerden im Zuständigkeitsbereich eines Mitglieds des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten	1 321
Beschwerden im Zuständigkeitsbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten davon:	698 198 unzulässig 118 zulässig, aber ohne Untersuchungsgrundlage 382 auf der Grundlage von Beschwerden eingeleitete Untersuchungen
Untersuchungen aus eigener Initiative	14
Abgeschlossene Untersuchungen	318 (darunter acht Untersuchungen aus eigener Initiative)
davon:	171 aus dem Jahr 2011 89 aus dem Jahr 2010 58 aus früheren Jahren

⁸. „Registrierte Beschwerden“ sind Beschwerden, die in einem bestimmten Kalenderjahr registriert wurden, im Gegensatz zu „eingegangenen Beschwerden“, die im Verlauf desselben Zeitraums eingingen, aber erst im Folgejahr registriert wurden.

⁹. Die statistische Kategorie „bearbeitet“ bedeutet, dass der Bürgerbeauftragte bereits analysiert hat, ob die Beschwerde (i) in seine Zuständigkeit fällt, (ii) die Zulässigkeitskriterien erfüllt und (iii) Gründe zur Einleitung einer Untersuchung vorliegen, und den Beschwerdeführer entsprechend informiert hat. 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. Die Zahl der in einem bestimmten Jahr bearbeiteten Beschwerden beinhaltet die am Ende des Vorjahres registrierten und zu Beginn des betreffenden Jahres bearbeiteten Beschwerden. Sie umfasst nicht die Zahl der am Ende des betreffenden Jahres registrierten Beschwerden, die zu Beginn des Folgejahres bearbeitet wurden.



Der Europäische Bürgerbeauftragte leitete 382 Untersuchungen auf der Grundlage von Beschwerden ein, weitere 14 Untersuchungen eröffnete der Bürgerbeauftragte aus eigener Initiative. Im Jahr 2010 waren es 323 bzw. 12 Untersuchungen.

Wie Abbildung 1.1¹⁰ zeigt, ist die Zahl der Beschwerden im Zuständigkeitsbereich des Bürgerbeauftragten in den vergangenen neun Jahren tendenziell gestiegen. Von einem niedrigen Stand von 603 im Jahr 2003 stieg die Zahl im Jahr 2004 auf einen Höchstwert von 930, lag im Zeitraum

2005-2008 zwischen 800 und 900 und ist seitdem wieder leicht gefallen.

Abbildung 1.2¹¹ zeigt, dass die Zahl der Beschwerden außerhalb der Zuständigkeit des Bürgerbeauftragten im Jahr 2011 auf 1 846 zurückging, den niedrigsten Wert seit 2003. 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 dafür sorgt, dass mehr Bürger ihre Beschwerde gleich an die richtige Stelle richten.

Abbildung 1.1: Zahl der Beschwerden innerhalb der Zuständigkeit 2003-2011

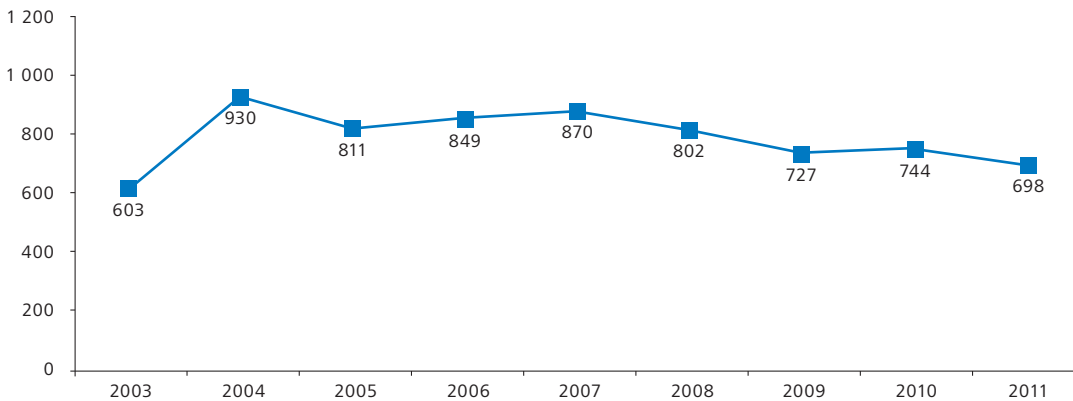
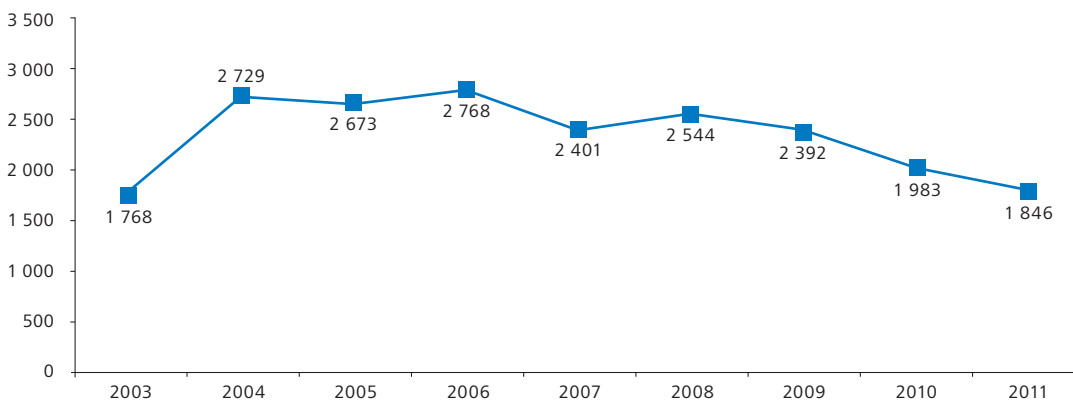


Abbildung 1.2: Zahl der Beschwerden außerhalb der Zuständigkeit 2003-2011



10. 335 Beschwerden, die im Jahr 2005 in den Zuständigkeitsbereich des Bürgerbeauftragten fielen, hatten denselben Gegenstand. Um einen genaueren Vergleich im Zeitverlauf zu ermöglichen, wurden in Abbildung 1.1 nur 11 dieser Beschwerden berücksichtigt.

11. 281 Beschwerden, die im Jahr 2006 nicht in den Zuständigkeitsbereich des Bürgerbeauftragten fielen, hatten denselben Gegenstand. Um einen genaueren Vergleich im Zeitverlauf zu ermöglichen, wurden in Abbildung 1.2 nur 11 dieser Beschwerden berücksichtigt.

Beschwerden und Untersuchungen

Die nachstehende Karte basiert auf der Zahl der Beschwerden beim Bürgerbeauftragten aus jedem Mitgliedstaat im Verhältnis zu der jeweiligen Bevölkerungsgröße (vgl. den Hinweis zu Tabelle 1.2 zur Berechnung der Quote).

Verhältnis (% Beschwerden / % Bevölkerung)

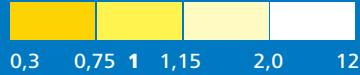




Tabelle 1.2 bietet einen Überblick über die Ursprungsländer der im Jahr 2011 registrierten Beschwerden. Bislang stammten die meisten Beschwerden aus Deutschland, dem bevölkerungsreichsten Land der EU, gefolgt von Spanien. Im Jahr 2011 hat sich diese Tendenz

verändert, und Spanien ist auf den Spitzenplatz aufgerückt, gefolgt von Deutschland, Polen und Belgien. Auf die Bevölkerung umgerechnet kamen die relativ meisten Beschwerden aus Luxemburg, Zypern, Belgien, Malta und Slowenien.

Tabelle 1.2: Ursprungsländer der im Jahr 2011 registrierten Beschwerden

Land	Zahl der Beschwerden	% der Beschwerden	% der EU-Bevölkerung	Quote
Luxemburg	29	1,2	0,1	11,6
Zypern	26	1,0	0,2	5,2
Belgien	190	7,6	2,1	3,6
Malta	7	0,3	0,1	2,8
Slowenien	28	1,1	0,4	2,8
Bulgarien	71	2,8	1,6	1,8
Irland	38	1,5	0,9	1,7
Spanien	361	14,4	9	1,6
Portugal	71	2,8	2,1	1,3
Österreich	52	2,1	1,7	1,2
Tschechische Republik	64	2,5	2,1	1,2
Polen	233	9,3	7,7	1,2
Finnland	31	1,2	1,1	1,1
Slowakei	29	1,2	1,1	1,1
Litauen	18	0,7	0,7	1,0
Ungarn	47	1,9	2	0,9
Griechenland	53	2,1	2,3	0,9
Schweden	41	1,6	1,8	0,9
Dänemark	23	0,9	1,1	0,8
Deutschland	308	12,3	16,6	0,7
Lettland	9	0,4	0,5	0,7
Niederlande	44	1,8	3,3	0,5
Frankreich	167	6,7	12,8	0,5
Vereinigtes Königreich	141	5,6	12,3	0,5
Estland	3	0,1	0,3	0,4
Rumänien	42	1,7	4,4	0,4
Italien	97	3,9	11,9	0,3
Andere	137	5,5		
Nicht bekannt	150	6,0		

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 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.

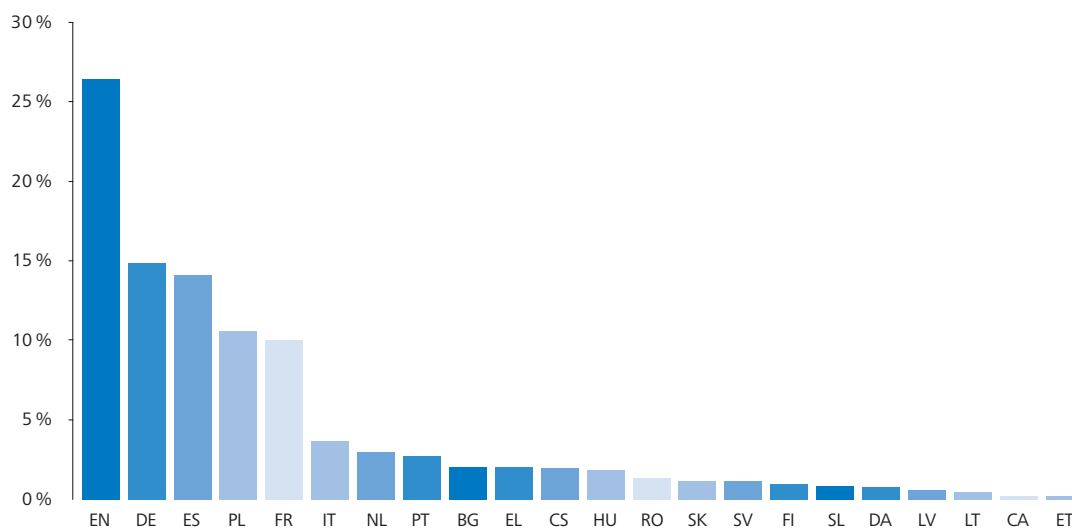
Im Jahr 2011 gingen aus 14 Mitgliedstaaten jeweils mehr Beschwerden ein, als ihrer Bevölkerungsgröße nach zu erwarten gewesen wäre, aus 12 Mitgliedstaaten

waren es weniger und bei einem Mitgliedstaat (Litauen) 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.¹² Abbildung 1.3 zeigt, dass die meisten Beschwerden an den Bürgerbeauftragten im Jahr 2011 auf Englisch verfasst waren, gefolgt von Deutsch und Spanisch.

Abbildung 1.3: Aufteilung der Beschwerden nach Sprachen

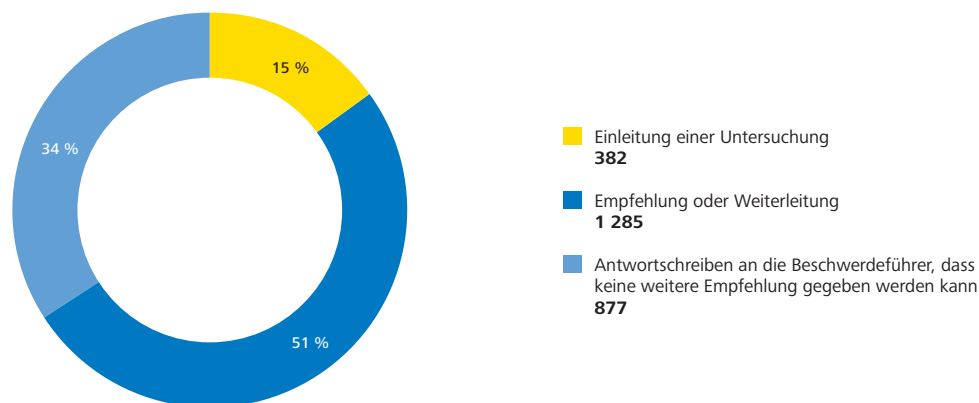


¹² Bulgarisch, Dänisch, Deutsch, Englisch, Estnisch, Finnisch, Französisch, Griechisch, Irisch, Italienisch, Lettisch, Litauisch, Maltesisch, Niederländisch, Polnisch, Portugiesisch, Rumänisch, Schwedisch, Slowakisch, Slowenisch, Spanisch, Tschechisch und Ungarisch. Nach einer im November 2006 zwischen 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.



Wie aus Abbildung 1.4 ersichtlich ist, konnte der Europäische Bürgerbeauftragte den Beschwerdeführern in mehr als 65 % der Fälle helfen, indem er eine Untersuchung des Falls einleitete (15 % der Fälle), den Fall an eine zuständige Stelle verwies oder eine Empfehlung dazu aussprach, an wen sich der Beschwerdeführer wenden könnte (51 %). Abschnitt 1.7 enthält einen Überblick über die Fälle, die weitergeleitet wurden oder in denen die Beschwerdeführer weiterverwiesen wurden. In 34 % der im Jahr 2011 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.

Abbildung 1.4: Nach Eingang von Beschwerden eingeleitete Maßnahmen



Hinweis: Enthalten sind 124 Beschwerden, die gegen Ende 2010 registriert und 2011 bearbeitet wurden. Nicht enthalten sind 38 Beschwerden, die gegen Ende 2011 registriert wurden, bei denen am Jahresende aber noch keine Entscheidung über die Art der Maßnahme gefallen war.

Beschwerden und Untersuchungen

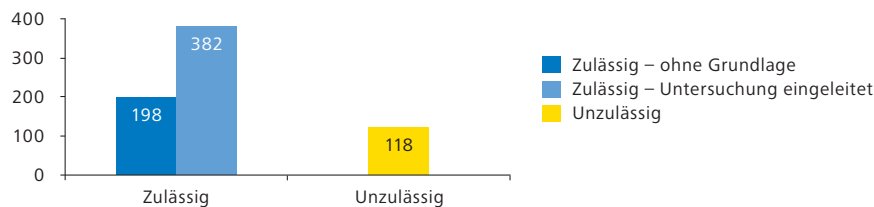
1.3 Analyse der eingeleiteten Untersuchungen¹³

Wie bereits angemerkt, hat der Bürgerbeauftragte im Jahr 2011 seine vereinfachten Verfahren verändert, um die Bürgerfreundlichkeit zu verbessern. Darauf lässt sich auch zurückführen, warum er eine größere Anzahl von Untersuchungen eingeleitet hat als im Jahr 2010, und warum es im Jahr 2011 im Durchschnitt etwas länger gedauert hat, die Untersuchungen abzuschließen. Aufgrund der Änderungen konnte der Bürgerbeauftragte außerdem weniger Fälle als 2010 als von dem Organ

beigelegt abschließen, während er eine höhere Anzahl von Fällen mit dem Ergebnis abschloss, dass kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit vorlag bzw. keine weiteren Untersuchungen gerechtfertigt sind.

Sämtliche dem Zuständigkeitsbereich des Bürgerbeauftragten zugeordnete Beschwerden wurden im nächsten Schritt auf ihre Zulässigkeit hin analysiert. Von den 698 Beschwerden, die in die Zuständigkeit des Bürgerbeauftragten fielen, waren 198 unzulässig. Weitere 118 waren zwar zulässig, allerdings fand der Bürgerbeauftragte keine Grundlage für die Einleitung einer Untersuchung.

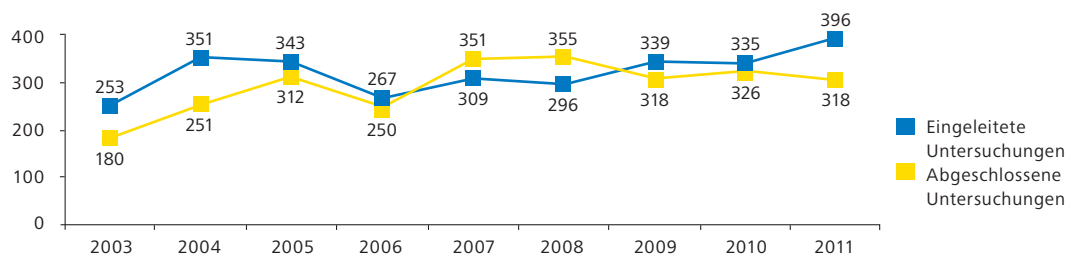
Abbildung 1.5: Beschwerden im Zuständigkeitsbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten



Im Laufe des Jahres hat der Bürgerbeauftragte insgesamt 382 neue Untersuchungen aufgrund von Beschwerden eingeleitet. Dies stellt gegenüber 2010 einen Anstieg um 15,5 % dar. Darüber hinaus nahm der Bürgerbeauftragte 14 Untersuchungen aus eigener Initiative auf.

Wie Abbildung 1.6 zeigt, liegt die Zahl der 2011 eingeleiteten Untersuchungen so hoch wie nie zuvor und überschreitet sogar die Werte aus den Jahren 2004 (351) und 2005 (343).

Abbildung 1.6: Zahlenmäßige Entwicklung der Untersuchungen



13. Die Analyse in diesem Abschnitt basiert auf der Zahl der 2011 eingeleiteten Untersuchungen und nicht auf der Gesamtzahl der im Laufe des Jahres bearbeiteten Untersuchungen.



Die meisten der 2011 vom Bürgerbeauftragten eingeleiteten Untersuchungen betrafen die Europäische Kommission (auf der Grundlage von 231 Beschwerden oder 58 %). Im Jahr 2010

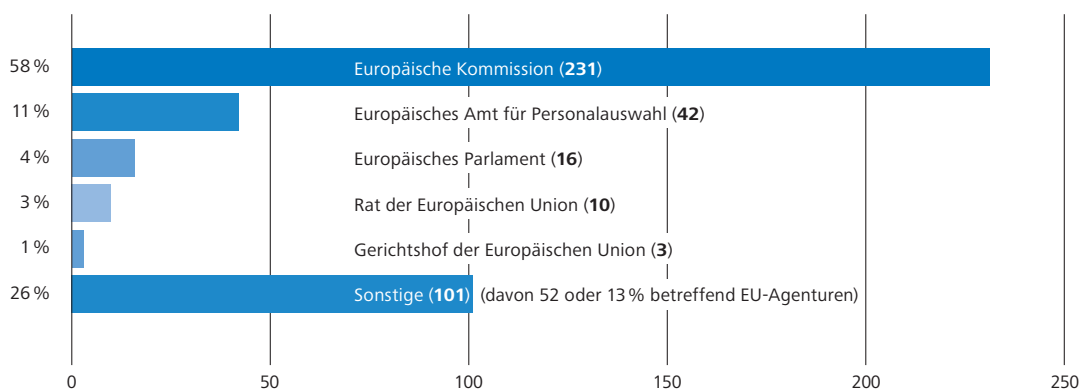
Europäische Parlament einleitete, ging im Vergleich zu 2010 um über die Hälfte zurück. Auf der anderen Seite leitete er ein Drittel mehr Untersuchungen betreffend den Rat der Europäischen Union als

Die meisten der 2011 vom Bürgerbeauftragten eingeleiteten Untersuchungen betrafen die Europäische Kommission.

beliebte sich die entsprechende Zahl auf 219. 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 Amt für Personalauswahl (EPSO) mit 42 Beschwerden (35 im Jahr 2010). Die Zahl der Untersuchungen, die der Bürgerbeauftragte in Bezug auf das

im Vorjahr ein, während die Zahl der Untersuchungen im Zusammenhang mit dem Gerichtshof der Europäischen Union nahezu unverändert blieb. Im Hinblick auf den Gerichtshof muss erwähnt werden, dass der Bürgerbeauftragte lediglich Untersuchungen einleiten kann, die nicht die Rechtsprechung des Gerichts betreffen. Weitere 101 Untersuchungen befassten sich mit 35 anderen Organen, Einrichtungen oder sonstigen Stellen der EU.¹⁴

Abbildung 1.7: Von den Untersuchungen betroffene Organe und Einrichtungen



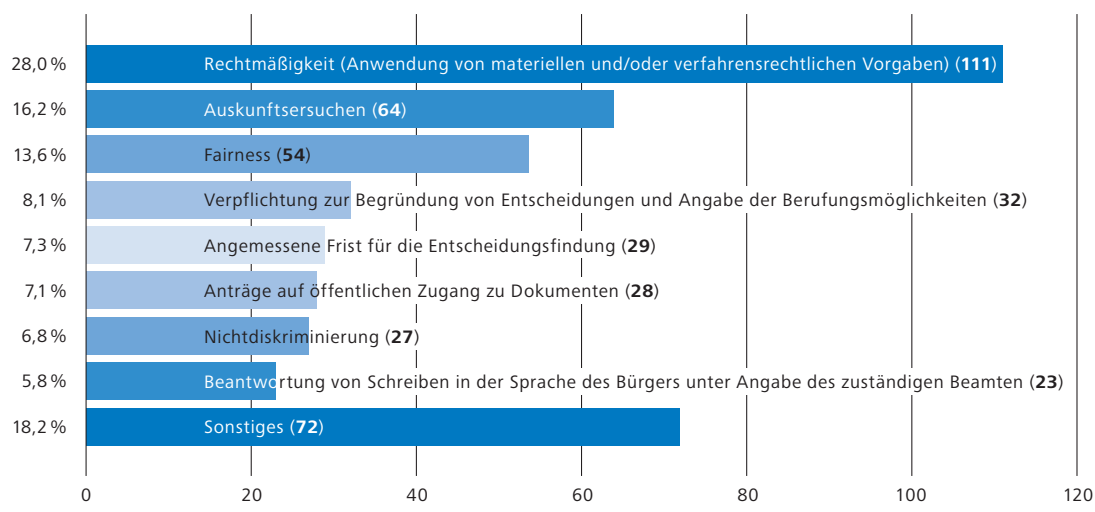
Hinweis: Im Jahr 2011 hat der Bürgerbeauftragte eine Untersuchung aus eigener Initiative eingeleitet, die mehr als ein Organ betraf. Daher ergeben die vorstehend angegebenen Prozentzahlen mehr als 100 %.

14. Europäisches Amt für Betrugsbekämpfung (16), Europäischer Auswärtiger Dienst (11), Europäische Arzneimittel-Agentur (8), Europäische Bankaufsichtsbehörde (5), Eurojust (4), Exekutivagentur Bildung, Audiovisuelles und Kultur (4), Europäische Investitionsbank (4), Agentur der Europäischen Union für Grundrechte (3), Europäische Stiftung zur Verbesserung der Lebens- und Arbeitsbedingungen (3), Europäische Zentralbank (3), Europäischer Rechnungshof (3), Europäische Agentur für Flugsicherheit (3), Exekutivagentur für das transeuropäische Verkehrsnetz (2), Europäischer Wirtschafts- und Sozialausschuss (2), Europäische Aufsichtsbehörde für das Versicherungswesen und die betriebliche Altersversorgung (2), Europäischer Rat (2), Europol (2), Exekutivagentur für die Forschung (2), Europäische Agentur für Netz- und Informationssicherheit (2), Exekutivagentur des Europäischen Forschungsrates (2), Europäische Wertpapier- und Marktaufsichtsbehörde (2), Harmonisierungsamt für den Binnenmarkt (2), Europäisches gemeinsames Unternehmen für den ITER und die Entwicklung der Fusionsenergie (2), Ausschuss der Regionen der Europäischen Union (1), Exekutivagentur für Wettbewerbsfähigkeit und Innovation (1), Amt für Veröffentlichungen der Europäischen Union (1), Frontex (1), Europäisches Institut für Gleichstellungsfragen (1), Europäische Chemikalienagentur (1), Europäische Beobachtungsstelle für Drogen und Drogensucht (1), Europäische Umweltagentur (1), Europäische Behörde für Lebensmittelsicherheit (1), Europäische Polizeiakademie (1), Europäische Agentur für die Sicherheit des Seeverkehrs (1) und Europäisches Zentrum für die Prävention und die Kontrolle von Krankheiten (1).

Beschwerden und Untersuchungen

Die häufigsten Vorwürfe eines Missstands in der Verwaltungstätigkeit, die der Bürgerbeauftragte im Jahr 2011 untersucht hat, betrafen: Verletzungen der Grundsätze von Rechtmäßigkeit (28 % der Untersuchungen), Auskunftersuchen (16,2 %), Fairness (13,6 %), die Verpflichtung zur Begründung von Entscheidungen und Angabe der Berufungsmöglichkeiten (8,1 %), die Angemessenheit der Fristen für die Entscheidungsfindung (7,3 %), Anträge auf öffentlichen Zugang zu Dokumenten (7,1 %), die Gewährleistung von Nichtdiskriminierung (6,8 %) sowie die Pflicht zur Beantwortung von Schreiben in der Sprache der Bürger unter Angabe des zuständigen Beamten (5,8 %).

Abbildung 1.8: Art der beklagten Missstände



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 Abbildung 1.6 hervorgeht, konnte der Bürgerbeauftragte im Jahr 2011 318 Untersuchungen abschließen. Der Europäische Bürgerbeauftragte leitete 310 Untersuchungen auf der Grundlage von Beschwerden ein, weitere 8 Untersuchungen eröffnete der Bürgerbeauftragte aus eigener Initiative.

Insgesamt 82 % aller Beschwerden, die zur Einleitung einer Untersuchung führten, wurden von Privatpersonen

Insgesamt 82 % aller Beschwerden, die zur Einleitung einer Untersuchung führten, wurden von Privatpersonen eingereicht (253), 18 % (57) kamen von Unternehmen, Verbänden und anderen juristischen Personen.

eingereicht (253), 18 % (57) kamen von Unternehmen, Verbänden und anderen juristischen Personen.

Tabelle 1.3: Urheber der Beschwerden, die 2011 zu einer abgeschlossenen Untersuchung führten

Unternehmen, Verbände und andere juristische Personen	18 % (57)
Privatpersonen	82 % (253)

Die meisten der vom Bürgerbeauftragten 2011 abgeschlossenen Untersuchungen kamen innerhalb eines Jahres zum Abschluss (66 %). Über ein Drittel (36 %) 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, um einen Lösungsvorschlag zu unterbreiten.¹⁵ Mehr als 80 % der Untersuchungen wurden innerhalb von 18 Monaten abgeschlossen.

Die Untersuchungen wurden durchschnittlich innerhalb von zehn Monaten abgeschlossen, 2010 betrug dieser Zeitraum durchschnittlich neun Monate.

Tabelle 1.4: Untersuchungsdauer der im Jahr 2011 abgeschlossenen Fälle

Durchschnittliche Untersuchungsdauer	10 Monate
Abschluss innerhalb von 3 Monaten	36 %
Abschluss innerhalb von 12 Monaten	66 %
Abschluss innerhalb von 18 Monaten	80 %

Hinweis: auf Grundlage von 30 Tagen pro Monat.

Wie aus Abbildung 1.9 ersichtlich ist, wurde in 84 der im Jahr 2011 abgeschlossenen Fälle ein positives

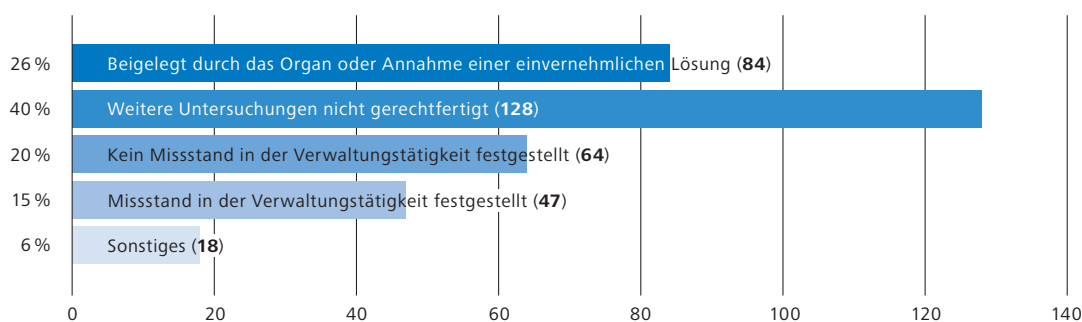
Ergebnis erzielt, d. h., das betreffende Organ stimmte einer einvernehmlichen Lösung zu oder legte die Angelegenheit bei. In 64 Fällen wurde kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit festgestellt. In 47 Fällen wurden Missstände in der Verwaltungstätigkeit festgestellt: In 13 dieser Fälle nahm das betreffende Organ einen Empfehlungsentwurf vollständig oder teilweise an (im Vergleich zu sieben im Jahr 2010), während 35 dieser Fälle mit kritischen Anmerkungen des Bürgerbeauftragten abgeschlossen wurden (siehe Abbildung 1.10). In 39 Fällen machte der Bürgerbeauftragte weitere Bemerkungen, um auf eine Verbesserung der Tätigkeit bei dem betreffenden Organ hinzuwirken. Weitere Einzelheiten zu diesen Ergebnissen finden sich nachstehend.¹⁶

¹⁵ Die Zahl beinhaltet Fälle, in denen der Bürgerbeauftragte eine umfassende Untersuchung durchgeführt hätte, wäre die Beschwerde nicht vom Beschwerdeführer zurückgezogen worden. Sie beinhaltet auch Fälle, in denen der Bürgerbeauftragte die eingeleitete Untersuchung beendete, da der Beschwerdeführer den Gerichtsweg wählte.

¹⁶ Die nachfolgende Analyse basiert auf den im Jahr 2011 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

Abbildung 1.9: Ergebnisse der im Jahr 2011 abgeschlossenen Untersuchungen



Hinweis 1: In einigen Fällen wurden die Untersuchungen mit mehreren Feststellungen abgeschlossen. Daher ergeben die vorstehend angegebenen Prozentzahlen mehr als 100 %.

Hinweis 2: In einem Fall, in dem der Bürgerbeauftragte einen Missstand feststellte, wurde die Untersuchung mit einer kritischen Anmerkung und einem Empfehlungsentwurf abgeschlossen, der von dem Organ in vollem Umfang angenommen wurde.

Fälle, in denen kein Missstand festgestellt wurde

Im Jahr 2011 wurde in 64 Fällen kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit festgestellt. Dieses Ergebnis ist nicht unbedingt als negativ für den Beschwerdeführer zu werten, da er von dem betreffenden Organ zumindest eine ausführliche Erläuterung der Handlungsweise sowie eine unabhängige Analyse des Bürgerbeauftragten zu seinem Fall erhält. Zudem ist ein solches Ergebnis ein greifbarer Beleg dafür, dass die betreffenden Organe entsprechend den Grundsätzen einer guten Verwaltungspraxis gehandelt haben, wie der nachstehende Fall verdeutlicht.

Dieses Ergebnis ist nicht unbedingt als negativ für den Beschwerdeführer zu werten, da er von dem betreffenden Organ zumindest eine ausführliche Erläuterung der Handlungsweise erhält.

Das Recht, sich in der EU frei zu bewegen

Bei einem irischen Staatsbürger mit Wohnsitz in den Niederlanden wurde eine degenerative Erkrankung diagnostiziert, und er erhielt eine Verschreibung für palliative Arzneimittel, die Cannabis enthalten. Er versuchte mehrere Male, eine Erlaubnis für einen Kurzbesuch bei seiner Familie in Irland zu bekommen. Die irischen Behörden erklärten ihm jedoch, er würde bei der Einreise wegen des Besitzes illegaler Drogen festgenommen werden. Der Betroffene reichte daraufhin eine Vertragsverletzungsbeschwerde bei der Kommission ein, die befand, dass Irland nicht gegen EU-Rechtsvorschriften verstoßen hatte. Der Beschwerdeführer wandte sich daraufhin an den Bürgerbeauftragten, dessen Untersuchung (Fall **2062/2010/JF**) keinen Missstand in der Verwaltungstätigkeit der

Kommission ergab. Dieser Fall betraf Vorschriften des Schengen *acquis*, die für Irland noch nicht bindend waren. Irland sei deshalb gesetzlich berechtigt gewesen, seine Drogengesetze ohne Berücksichtigung dieses Besitzstandes weiterhin anzuwenden. Ungeachtet dieser Feststellungen



berührte der Fall des Beschwerdeführers den Bürgerbeauftragten zutiefst. Angesichts dessen entschied der Bürgerbeauftragte, sowohl die irischen Behörden als auch den Präsidenten der irischen Menschenrechtskommission über den Fall des Beschwerdeführers zu informieren und sie zu ersuchen, Maßnahmen zu ergreifen, die ihres Erachtens hilfreich sein könnten.

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 machen, wenn er die Möglichkeit sieht, die Qualität der Verwaltung des betreffenden Organs zu verbessern. Weitere Bemerkungen sind nicht als Kritik an dem betreffenden Organ zu sehen, an das sie gerichtet sind, sondern vielmehr als Ratschlag, wie das Organ eine bestimmte Verwaltungspraxis verbessern könnte, um die Qualität der für die Bürger erbrachten Dienstleistungen zu optimieren. Im Jahr 2011 machte der Bürgerbeauftragte in insgesamt 39 Fällen weitere Bemerkungen, so auch im folgenden Fall:

Angebliches Versäumnis, uneingeschränkter Zugang zu einem Dokument zu gewähren

Der Handelskommissar kam im Jahr 2008 mit Vertretern eines Unternehmensverbands zusammen. Eine Organisation der Zivilgesellschaft beantragte die Einsichtnahme in das Sitzungsprotokoll und erhielt diese nur zum Teil. Sie reichte eine Beschwerde beim Bürgerbeauftragten ein (Fall **1633/2008/DK**), der befand, dass die Kommission ihre Entscheidung, den Zugang zu bestimmten Teilen des Dokuments zu verweigern und einen Abschnitt daraus zu streichen, nicht ausreichend begründet hatte. In ihrer Antwort legte die Kommission überarbeitete

Begründungen für ihre Entscheidung vor, den Zugang zu bestimmten Teilen des betreffenden Dokuments zu verweigern. Außerdem gewährte sie Zugang zu dem Teil, den sie zuvor gestrichen hatte. Der Bürgerbeauftragte vertrat den Standpunkt, dass die Antwort der Kommission auf seinen Vorschlag für eine einvernehmliche Lösung größtenteils zufriedenstellend ausgefallen war. Er machte jedoch eine weitere Bemerkung, in der er daran erinnerte, dass die Organe nicht bestimmen können, dass ein bestimmter Teil eines vorliegenden Dokuments ein „Teildokument“ oder ein anderes Dokument darstellt – nur weil es eine andere Art oder einen anderen Typ von Informationen enthält. Außerdem sollten Verweise auf Anlagen als fester Bestandteil des betreffenden Dokuments behandelt und daher nicht von der Analyse eines Organs bei der Bearbeitung eines Antrags auf Zugang zu diesem Dokument ausgenommen werden.

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-Organe kommt entscheidende Bedeutung dafür zu, dass sich Ergebnisse erzielen lassen, die einerseits zur Verbesserung der Beziehungen zwischen Organen und Bürgern beitragen und andererseits kosten- und zeitaufwendige Rechtsstreitigkeiten vermeiden helfen.

Im Laufe des Jahres 2011 wurden 84 Fälle durch das betreffende Organ oder im Rahmen einer einvernehmlichen Lösung beigelegt. Das nachstehende Beispiel schildert einen besonders anschaulichen Fall aus dieser Kategorie.

Beschwerden und Untersuchungen

Unzureichende Informationen

Im März 2011 beschädigten ein Erdbeben und ein Tsunami das Atomkraftwerk im japanischen Fukushima, was zu einer erhöhten Strahlenbelastung in der Gegend führte. Der Bürgerbeauftragte erhielt eine Reihe von Bürgerbeschwerden über mangelnde Informationen zu Änderungen der zulässigen Höchstwerte für die Strahlenbelastung in Nahrungsmitteln, die aus Japan in die EU eingeführt wurden. Auf die Anfrage des Bürgerbeauftragten (im Rahmen der Untersuchung aus eigener Initiative **OI/5/2011/BEH**) erklärte die Kommission, dass unmittelbar nach dem Unglück die Notfall-Mechanismen aktiviert wurden, die die EU nach dem Tschernobyl-Unglück festgelegt hatte. Diese sahen zulässige Höchstwerte für die Strahlenbelastung in Nahrungsmitteln vor, die höher waren als die japanischen Werte. Im April 2011 senkte die Kommission die zulässigen EU-Höchstwerte, um sie den japanischen Werten anzugleichen.

Wird bei einer Untersuchung vorläufig ein Missstand in der Verwaltungstätigkeit festgestellt, versucht der Bürgerbeauftragte nach Möglichkeit, eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen.

Wird bei einer Untersuchung vorläufig ein Missstand in der Verwaltungstätigkeit festgestellt, versucht der Bürgerbeauftragte nach Möglichkeit, eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen. Zehn Fälle, einschließlich des nachstehend beschriebenen, konnten im Verlauf des Jahres nach Erreichen einer einvernehmlichen Lösung abgeschlossen werden. 28 Vorschläge für einvernehmliche Lösungen wurden Ende 2011 noch geprüft.

Unrechtmäßige Sprachpolitik

Ein polnischer Staatsbürger stellte fest, dass die Website des Harmonisierungsamtes für den Binnenmarkt (HABM) nur in englischer, französischer, deutscher, italienischer und spanischer Sprache zur Verfügung stand. Er kontaktierte das HABM per E-Mail auf Polnisch, wies auf seine Feststellung hin und bat um die Behebung dieses Missstands, da er die Sachlage als unrechtmäßig betrachtete. Das HABM antwortete in englischer Sprache und gab an, dass E-Mails nur in den fünf vorstehend genannten Arbeitssprachen beantwortet werden könnten. Der Beschwerdeführer wurde gebeten, weitere Fragen in einer dieser Sprachen zu übermitteln. Der Beschwerdeführer wandte sich daraufhin an den Bürgerbeauftragten, der eine Untersuchung der Vorwürfe einleitete (Fall **2413/2010/MHZ**). Infolge der Untersuchung seitens des Bürgerbeauftragten änderte das HABM seine Vorgehensweise dahingehend, dass Anfragen nun in allen 23 Amtssprachen der EU beantwortet werden. Des Weiteren kündigte das HABM an, dass die Startseite seines Internetauftritts in all diesen Sprachen zur Verfügung gestellt und mit einer Erläuterung zur Sprachpolitik versehen werden sollte. Der Beschwerdeführer war mit der geänderten Sprachpolitik des HABM vollauf zufriedengestellt. Der Bürgerbeauftragte begrüßte die Antwort des HABM und erklärte den Fall für abgeschlossen.

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.

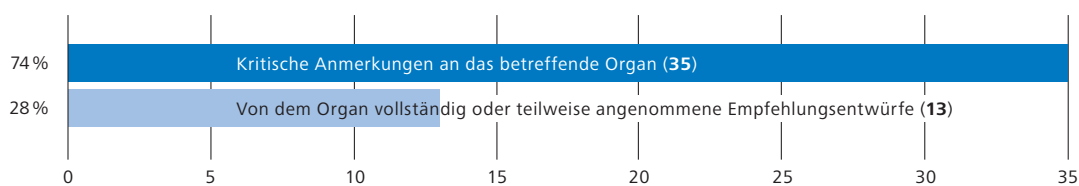


Feststellung eines Misstands

In 15 % der 2011 abgeschlossenen Fälle stellte der Bürgerbeauftragte einen Misstand in der Verwaltungstätigkeit fest. 35 dieser Fälle wurden mit einer kritischen Anmerkung an das

betreffende Organ abgeschlossen (2010 waren es 33 Fälle). Außerdem brachte in 13 Fällen das betreffende Organ den Fall dadurch zum Abschluss, dass ein Empfehlungsentwurf des Bürgerbeauftragten angenommen wurde.

Abbildung 1.10: Untersuchungen, bei denen ein Misstand festgestellt wurde



Hinweis: In einem Fall, in dem der Bürgerbeauftragte einen Misstand feststellte, wurde der Empfehlungsentwurf teilweise von der Institution angenommen, der Bürgerbeauftragte verfasste allerdings auch eine kritische Anmerkungen. 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 Misstand 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 Misständen in der Verwaltungstätigkeit zu helfen. Das nachstehende Beispiel veranschaulicht die Umstände, die den Bürgerbeauftragten zu einer kritischen Anmerkung veranlassen können.

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 Misständen in der Verwaltungstätigkeit zu helfen.

Beschwerden und Untersuchungen

Irreführende Informationen

Infolge des Vulkanausbruchs in Island im April 2010 musste eine erhebliche Anzahl von innereuropäischen Flügen gestrichen werden. Am 4. Mai 2010 veröffentlichte die Europäische Kommission auf verschiedenen Websites Informationen für betroffene Fluggäste, u. a. ein „Fragen- und Antwortendokument“. Am Folgetag teilte der Europäische Verband regionaler Fluggesellschaften der Kommission per E-Mail mit, dass er bestimmte Informationen in diesem Dokument als unrichtig und irreführend erachtete. Insbesondere wurde darauf hingewiesen, dass aus dem Dokument fälschlicherweise hervorging, dass Fluggäste in allen Fällen im Zusammenhang mit verspätetem Gepäck automatisch Anspruch auf Entschädigung hätten. Die Kommission benötigte zwei Wochen, um zu dem Schluss zu kommen, dass ein Teil des relevanten Dokuments tatsächlich irreführend war, und mehr als einen Monat, um das Dokument von der entsprechenden Website zu entfernen. Der Bürgerbeauftragte kritisierte die Kommission aufgrund der Veröffentlichung irreführender Informationen (Fall **1301/2010/GG**). Er stellte ferner fest, dass die Verzögerung, bis

jährlich über seine Feststellungen zu den Folgemaßnahmen der betroffenen Organe auf alle kritischen Anmerkungen und weiteren Bemerkungen. Dies geschieht in Form einer Studie, die der Bürgerbeauftragte auf seiner Website veröffentlicht.

Folgemaßnahmen zu kritischen Anmerkungen und weiteren Bemerkungen des Jahres 2010¹⁷

Der Bürgerbeauftragte forderte die betroffenen Organe auf, innerhalb von sechs Monaten auf seine im Jahr 2010 abgegebenen kritischen Anmerkungen und weiteren Bemerkungen zu reagieren. Auf alle Anmerkungen ging eine Reaktion ein, in einigen Fällen jedoch mit Verspätung.

In einigen Fällen haben beispielhafte Folgemaßnahmen zu kritischen Anmerkungen und weiteren Bemerkungen bewiesen, dass die Verantwortlichen darin eine Gelegenheit erkennen, die den

Betrachtet man kritische Anmerkungen und weitere Bemerkungen im Jahr 2010 zusammen, lag die Quote der zufriedenstellenden Folgemaßnahmen bei 78 %.

das Dokument von der Website der Kommission entfernt wurde, inakzeptabel war. Seiner Meinung nach wäre ein schnelleres Handeln nötig gewesen, weil die Informationen mit der Herstellung des Normalzustandes auf den europäischen Flughäfen immer unbedeutender wurden.

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

Bürgern bereitgestellten Dienstleistungen zu verbessern. In anderen Fällen fiel die Reaktion defensiv und enttäuschend aus, so dass der Schluss naheliegt, dass der Bürgerbeauftragte und die Organe selbst noch einiges leisten müssen, um eine qualitativ erstklassige EU-Verwaltung zu gewährleisten. Betrachtet man kritische Anmerkungen und weitere Bemerkungen im Jahr 2010 zusammen, lag die Quote der zufriedenstellenden Folgemaßnahmen bei 78 %. Die Folgemaßnahmen zu den weiteren Anmerkungen waren in 95 % der Fälle zufriedenstellend, wohingegen bei den kritischen Bemerkungen nur eine deutlich niedrigere Quote von 68 % erreicht wurde.

¹⁷ Die Studie des Bürgerbeauftragten zu den Folgemaßnahmen kann unter folgender Adresse abgerufen werden: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/followup.faces/en/11058/html.bookmark>



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. Diese betreffen das Parlament (**1825/2009/IP**), die Kommission (**485/2008/PB**, **1039/2008/FOR**, **1658/2008/PB** und **1302/2009/TS**), das Europäische Amt für Betrugsbekämpfung (OLAF) (**182/2010/MHZ**) und die Europäische Agentur für die operative Zusammenarbeit an den Außengrenzen der Mitgliedstaaten der Europäischen Union (Frontex) (**923/2009/FOR**).

Empfehlungsentwurf

Falls die betreffenden Organe den Missstand beseitigen können oder falls der Missstand besonders schwerwiegend ist oder allgemeine Auswirkungen hat, richtet der Bürgerbeauftragte gewöhnlich einen Empfehlungsentwurf an das betreffende Organ. Gemäß Artikel 3 Absatz 6 des Statuts des Bürgerbeauftragten muss das betreffende Organ binnen drei Monaten eine begründete Stellungnahme übermitteln.

Im Jahr 2011 hat der Bürgerbeauftragte 25 Empfehlungsentwürfe, darunter einen zum nachstehenden Fall, unterbreitet. Zusätzlich wurden im Jahr 2011 Entscheidungen zu zehn Empfehlungsentwürfen aus dem Jahr 2010 gefällt sowie drei weitere Fälle abgeschlossen, zu denen im Jahr 2009 Empfehlungsentwürfe erarbeitet worden waren. In 13 Fällen brachte das betreffende Organ den Fall dadurch zum Abschluss, dass ein Empfehlungsentwurf des Bürgerbeauftragten vollständig oder teilweise angenommen wurde. Acht Fälle wurden mit kritischen Anmerkungen abgeschlossen. Ende 2011 befanden sich 21 Empfehlungsentwürfe noch in der Prüfung, drei davon stammten aus dem Jahr 2010, 18 aus dem Jahr 2011.

Offenheit, gute Verwaltungspraxis und Nichtdiskriminierung

Die Kommission führt regelmäßig öffentliche Konsultationen durch, um Bürger, Verbände und andere Interessengruppen in den Entscheidungsfindungsprozess der EU einzubeziehen. Im Jahr 2010 beschwerte sich ein spanischer Rechtsanwalt beim Bürgerbeauftragten darüber, dass die Kommission eine Konsultation über die Besteuerung im Finanzsektor nur in englischer, deutscher und französischer Sprache veröffentlicht hatte (Fall **640/2011/AN**). Die Kommission erkannte an, dass die Sprachbarriere Bürger davon abhalten könnte, sich an ihren Konsultationen zu beteiligen. Ihrer Auffassung nach werde die Mehrsprachigkeit jedoch durch knappe Termine und Ressourcen beschränkt, und außerdem sei sie nicht dazu verpflichtet, Konsultationen in allen EU-Sprachen zu veröffentlichen. Der Bürgerbeauftragte kam zu dem Schluss, dass die restriktive Sprachpolitik der Kommission einen Missstand in der Verwaltungstätigkeit darstelle, und forderte sie auf, ihre Konsultationen in allen 23 Amtssprachen der EU zu veröffentlichen oder auf Anfrage Übersetzungen zur Verfügung zu stellen. Die Kommission wurde aufgefordert, bis zum 29. Februar 2012 eine ausführliche Stellungnahme zum Empfehlungsentwurf vorzulegen.

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

Beschwerden und Untersuchungen

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. Selbstverständlich stellt der Bürgerbeauftragte dem Parlament alle Informationen und Unterstützung zur Verfügung, die es im Zusammenhang mit einem Sonderbericht benötigt.

Laut Geschäftsordnung des Europäischen Parlaments ist der Petitionsausschuss für die Beziehungen des Parlaments zum Bürgerbeauftragten zuständig. Bei

| Zehn der im Jahr 2011 abgeschlossenen Fälle sind als anschauliche Beispiele für vorbildliche Verfahren anzusehen.

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.

Im Jahr 2011 hat der Bürgerbeauftragte dem Parlament keine Sonderberichte übermittelt.

1.5 Paradedfälle: Beispiele für vorbildliche Verfahren

Zehn der im Jahr 2011 abgeschlossenen Fälle sind als anschauliche Beispiele für vorbildliche Verfahren anzusehen. Die Bereitschaft der Organe, mit dem Bürgerbeauftragten zusammenzuarbeiten, um eine zufriedenstellende Lösung für Beschwerden zu finden, ist ein wichtiges Zeichen des Engagements für eine Dienstleistungskultur. In einigen Fällen erwiesen sich auch die konstruktiven Bemühungen der Beschwerdeführer als entscheidend dafür, eine für alle Seiten zufriedenstellende Lösung zu finden.

Der Fall [3264/2008/GG](#) ist ein entsprechendes Beispiel. Der Bürgerbeauftragte würdigte die Kommission im Allgemeinen und die Generaldirektion Informationsgesellschaft und Medien im Speziellen für ihre während der Untersuchung gezeigte konstruktive und kooperative Herangehensweise. Die Kommission hatte dem Arbeitgeber des Beschwerdeführers Vermutungen über den Beschwerdeführer und seine Ehefrau übermittelt, die über die bloße Vermutung eines möglichen Interessenkonflikts hinausgingen. Mit ihrer Antwort legte die Kommission den Entwurf eines Schreibens vor, das sie dem Arbeitgeber des Beschwerdeführers zur Klärung der Angelegenheit übermitteln wollte. Nach weiteren Kontakten zwischen dem Beschwerdeführer, dem Bürgerbeauftragten und der Kommission erklärte sich Letztere bereit, das betreffende Schreiben zu ändern. In dem Schreiben, das letztendlich dem Arbeitgeber des Beschwerdeführers übermittelt wurde,



räumte die Kommission ein, dass sie über ihre Pflichten im engeren Sinne hinausgegangen war, als sie dem Arbeitgeber des Beschwerdeführers Vermutungen über den Beschwerdeführer und seine Ehefrau mitteilte. Des Weiteren stellte sie fest, dass sich diese Behauptungen in der Folge als unbegründet erwiesen hatten.

Ein weiteres Beispiel für die fruchtbare Zusammenarbeit zwischen dem Bürgerbeauftragten, dem Beschwerdeführer und dem betreffenden Organ ist der Fall [2533/2009/VIK](#) betreffend eine angebliche sprachliche Diskriminierung auf der Website des Europäischen Amtes für Personalauswahl (EPSO). Der Beschwerdeführer beanstandete die Erklärung EPSOs auf seiner Website, wonach das Amt aus betrieblichen Gründen nur Fragen beantworten kann, die auf Englisch, Französisch oder Deutsch eingereicht werden. EPSO erklärte, seine Website richte sich an zwei unterschiedliche Zielgruppen, nämlich (i) an Bewerber bei Auswahl- und Ausleseverfahren und (ii) an die allgemeine Öffentlichkeit. Bezüglich der ersten Gruppe erläuterte EPSO seine Gründe für die Erwägung, dass der Schriftverkehr mit Bewerbern bei Auswahlverfahren auf Englisch, Französisch und Deutsch beschränkt werden könnte. Der Beschwerdeführer beanstandete diesen Einwand nicht. Bezüglich der zweiten Gruppe wies EPSO darauf hin, dass es alle Auskunftersuchen von Bürgern gleich behandle und der einzige Unterschied darin bestehe, dass es länger dauern könnte, ein Ersuchen, das in einer anderen Sprache als Englisch, Französisch oder Deutsch eingereicht wurde, zu beantworten, da in diesem

Fall möglicherweise Übersetzungen angefertigt werden müssten. Der Beschwerdeführer akzeptierte die Erklärungen EPSOs, war jedoch der Auffassung, dass diese Informationen auch auf der Website EPSOs veröffentlicht werden sollten. Er machte diesbezüglich konkrete und konstruktive Vorschläge, auf die EPSO positiv einging.

In Anbetracht der zahlreichen Fälle betreffend Transparenz, mit denen sich der Bürgerbeauftragte jedes Jahr beschäftigt, sind Paradefälle aus diesem Bereich besonders begrüßenswert. Der Fall [2497/2010/FOR](#) betraf eine Weigerung, der Öffentlichkeit Zugang zur Liste der Teilnehmer einer öffentlichen Anhörung des Ausschusses der Europäischen Bankenaufsichtsbehörden (CEBS) zu gewähren. Da am 1. Januar 2011 aus dem CEBS die Europäische Bankenaufsichtsbehörde (EBA) hervorging, richtete der Bürgerbeauftragte seine Untersuchung an die EBA. Die EBA teilte mit, sie habe unverzüglich Maßnahmen ergriffen, um sämtliche Anforderungen in Bezug auf Transparenz zu erfüllen. Als Beweis für ihre Selbstverpflichtung erklärte sich die EBA bereit, die Teilnehmerliste des CEBS dem Beschwerdeführer zugänglich zu machen.

Als Reaktion auf einen Empfehlungsentwurf des Bürgerbeauftragten willigte die Europäische Arzneimittel-Agentur (EMA) ein, der Öffentlichkeit Zugang zu Berichten über mutmaßlich ernsthafte Nebenwirkungen eines pharmazeutischen Erzeugnisses zu gewähren. Mit dem Abschluss des Falls [3106/2007/FOR](#) würdigte der Bürgerbeauftragte die wesentlichen Fortschritte, die die Agentur dabei erzielt hatte, ihre Arbeit transparenter zu gestalten.

Beschwerden und Untersuchungen

Kurz nachdem der Bürgerbeauftragte eine Untersuchung im Fall [2609/2010/BEH](#) eingeleitet hatte, teilte der Beschwerdeführer ihm mit, dass die Kommission ihm den uneingeschränkten Zugang zu sämtlichen von ihm angefragten Dokumenten gewährt hatte. Die Dokumente betrafen die Mitteilung der Kommission zu Auslegungsfragen bezüglich der Anwendung des Artikels 296 des Vertrags zur Gründung der Europäischen Gemeinschaft (EGV) auf die Beschaffung von Verteidigungsgütern. Die Kommission hatte anfänglich darauf hingewiesen, dass sämtliche beantragten Schriftstücke unter die Ausnahmeregelung von Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe a zweiter Gedankenstrich der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 („Verteidigung und militärische Belange“) fielen.

Als letztes Beispiel aus dem Bereich der Transparenz sei hier auf den Fall [3072/2009/MHZ](#) in Bezug auf das Versäumnis der Kommission zur sorgfältigen Bearbeitung einer Beschwerde betreffend das Register der Interessenvertreter (das „Transparenzregister“) verwiesen. Eine NRO beschwerte sich über die Daten, das Lobbying-Budget einer bestimmten Interessengruppe, die die Kommission in ihr Register aufgenommen hatte betreffen. Der Bürgerbeauftragte schlug vor, die Angelegenheit einvernehmlich zu lösen, indem die Kommission die betreffende Interessengruppe ersucht, die Lobbying-Kosten zu erläutern. Er schlug ferner vor, die Kommission könnte allgemeine Regelungen (i) betreffend ihre Verfahren für die Bearbeitung von Register-Beschwerden, (ii) darüber, wie Interessengruppen ihre Lobbying-Budgets berechnen sollten und (iii) darüber, wie diese Gruppen ihre förderfähigen

Aktivitäten für die Zwecke des Registers mitteilen sollten, aufstellen und veröffentlichen. Die Kommission akzeptierte alle diese Vorschläge.

Das Harmonisierungsamt für den Binnenmarkt (HABM) willigte ein, seine Sprachpolitik als Reaktion auf die Untersuchungen des Bürgerbeauftragten im Fall [2413/2010/MHZ](#) zu ändern. Der Bürgerbeauftragte argumentierte, dass es für eine gute Verwaltungspraxis erforderlich sei, dass die Organe, Einrichtungen oder sonstigen Stellen der EU den Bürgern Informationen soweit möglich in ihrer jeweiligen Muttersprache zur Verfügung stellen. Infolgedessen erklärte sich das HABM bereit, schriftliche Anfragen von allen Bürgern der EU in jeder der in Artikel 55 Absatz 1 EU-Vertrag genannten Sprachen zu akzeptieren und auch in der betreffenden Sprache zu beantworten. Des Weiteren kündigte das HABM an, dass die Startseite seines Internetauftritts in all diesen Sprachen zur Verfügung gestellt und mit einer Erläuterung zur Sprachpolitik versehen werden sollte.

Die Fälle [1804/2009/MHZ](#) und [899/2011/TN](#) betrafen zwei Bestimmungen der Charta der Grundrechte der Europäischen Union, und zwar die Integration von Menschen mit Behinderung und den Grundsatz der Gerechtigkeit.¹⁸ Insbesondere betrafen die Fälle eine Bestimmung des Statuts der Beamten, nach der die Zulage für unterhaltsberechtigter Kinder verdoppelt werden kann, wenn das Kind an einer schweren Krankheit leidet, die mit hohen Ausgaben verbunden ist. Im ersten Fall erklärte sich das Parlament bereit, in Zukunft in Fällen, in denen der betroffene Beamte Probleme beim Nachweis hoher Ausgaben aufgrund der Behinderung

18. Artikel 26 und Artikel 41 Absatz 1 der Charta der Grundrechte.



seines Kindes hat, die Entscheidungen seiner Mitarbeiter, in Teilzeit zu arbeiten, bei der Berechnung der Zulage zu berücksichtigen. Im zweiten Fall räumte die Kommission ein, dass sie dem Beschwerdeführer die doppelte Zulage ab dem Datum hätte zahlen müssen, an dem er seine Tätigkeit als EU-Beamter aufgenommen hatte, und nicht ab dem Datum, an dem er die Zahlung beantragt hatte. Dieser Fall konnte schnell abgeschlossen werden, nachdem die Kommission positiv auf eine Reihe von Fragen geantwortet hatte, die der Bürgerbeauftragte in seinem Schreiben zur Einleitung der Untersuchung gestellt hatte.

Im letzten Beispiel, Fall **1786/2010/PB**, begrüßte der Bürgerbeauftragte die von der Kommission ergriffenen Schritte zur Reduzierung der Bürokratie im Bereich der Forschungsfinanzierung seitens der EU. Der vorliegende Fall betraf die sogenannte Vorfinanzierung, die die Kommission im Zusammenhang mit dem Siebten Rahmenprogramm für Forschung und Entwicklung leistet. Der Beschwerdeführer erhob Einwände dagegen, dass die Kommission von EU-Finanzierungsempfängern verlangte, sicherzustellen, dass durch die erhaltenen Mittel Zinseinkünfte für den EU-Haushalt erzielt werden. Nach Ansicht des Beschwerdeführers war diese Verpflichtung bürokratisch und unverhältnismäßig. Der Meinung des Bürgerbeauftragten nach können die entsprechenden Bestimmungen in der Haushaltsordnung und den zugehörigen Durchführungsbestimmungen zugunsten des Standpunkts des Beschwerdeführers ausgelegt werden, insbesondere unter Berücksichtigung des allgemeinen Grundsatzes der Gerechtigkeit. Weiter war er der Ansicht, dass es nicht dem

Grundsatz der Wirtschaftlichkeit der Haushaltsführung entspreche, Verpflichtungen aufzuerlegen, die für Finanzierungsempfänger einen unverhältnismäßig großen Aufwand bedeuten. In ihrer Erwiderung gab die Kommission an, dass sie beabsichtige, neue Vorschriften und Praktiken einzuführen, um den Empfehlungsentwurf des Bürgerbeauftragten umzusetzen. Die Kommission führte diese Änderungen mit sofortiger Wirkung ein. Allgemeiner betrachtet stimmte die Kommission mit dem Bürgerbeauftragten darin überein, dass der Grundsatz der Wirtschaftlichkeit der Haushaltsführung je nach Zusammenhang unter Berücksichtigung der verfolgten Politik und ihrem Kontext angewandt werden sollte. Sie brachte außerdem ihre Absicht zum Ausdruck, diesen Ansatz auch auf Legislativebene zu verfolgen.

Beschwerden und Untersuchungen

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. Darüber hinaus wird eine Zusammenfassung auf Englisch erstellt. 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 318 Entscheidungen des Bürgerbeauftragten der im Jahr 2011 abgeschlossenen Untersuchungen bezogen, wie auch über die unterschiedlichen Gründe für den Abschluss der Fälle.

Im nachfolgenden Abschnitt werden die wichtigsten rechtlichen und sachlichen Feststellungen in den Entscheidungen des Bürgerbeauftragten in den im Jahr 2011 abgeschlossenen Untersuchungen dargelegt. Es 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 wichtige Fälle hervorgehoben, die die in der Charta festgelegten Rechte betreffen.

Im vorliegenden Abschnitt werden die folgenden wesentlichen Themen von Untersuchungen erörtert:

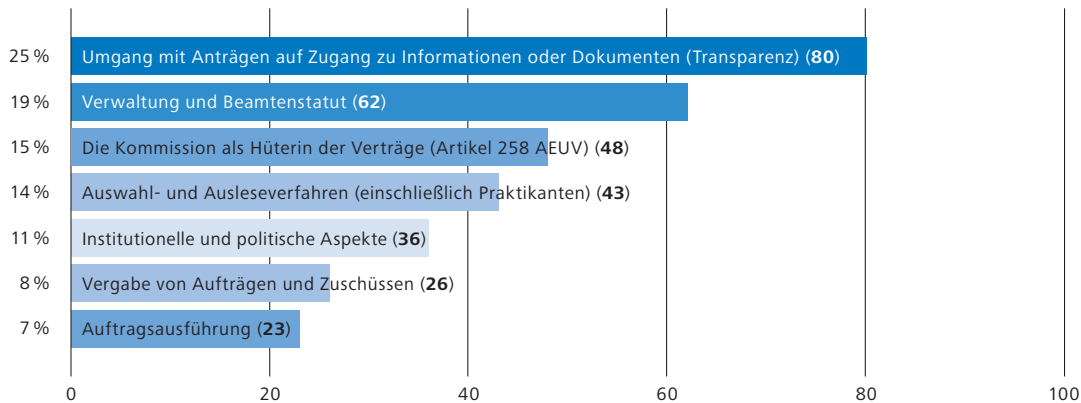
- Offenheit, Zugang der Öffentlichkeit und Schutz personenbezogener Daten;
- die Kommission als Hüterin der Verträge;
- Vergabe von Aufträgen und Zuschüssen;
- Auftragsausführung;
- Verwaltung und Beamtenstatut;
- Auswahl- und Ausleseverfahren;
- institutionelle, politische und sonstige Aspekte.

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 Abbildung 1.11.¹⁹

¹⁹ Abbildung 1.11 liefert Informationen über alle im Jahr 2011 abgeschlossenen Untersuchungen nach Themenbereichen. Die Abbildung soll die Bedeutung der dargestellten Themen im Gesamtzusammenhang aller vom Bürgerbeauftragten bearbeiteten Fälle verdeutlichen. Trotz möglicher Überschneidungen werden die Fälle für die Abbildung jeweils nur für einen Themenbereich berücksichtigt.



Abbildung 1.11: Gegenstand der abgeschlossenen 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.²⁰

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 2011 schloss der Bürgerbeauftragte Untersuchungen zu 20 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 gemäß Artikel 4 der Verordnung vorgesehenen Ausnahmen zum Zugang der Öffentlichkeit. In Bezug auf den ersten Bereich ist zu bemerken, dass verspätete Registrierungen und verspätete Antworten relativ häufig auftreten.²¹ Im zweiten Bereich werden wiederholt dieselben Ausnahmen geltend gemacht. Die nachstehenden Beispiele veranschaulichen diese Ausnahmen.²²

²⁰. 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. Am 15. Dezember 2011 stimmte das Parlament über den *Bericht Cashman* ab, der sich mit dem Vorschlag der Kommission beschäftigt.

²¹. In diesem Zusammenhang begrüßte der Bürgerbeauftragte die Erklärung der Kommission infolge einer im Jahr 2010 von ihm verfassten kritischen Anmerkung, in der sie ausführte, dass das bestehende System zur Bearbeitung von Anträgen auf Zugang zu Dokumenten in Bezug auf die in der Verordnung (EG) Nr. 1049/2010 festgelegten Fristen angemessen ist. Nach dem Verständnis des Bürgerbeauftragten betrachtet die Kommission laut dieser Erklärung die Fristen für realistisch und einhaltbar.

²². In vielen Fällen wird mehr als eine Ausnahme geltend gemacht.

Beschwerden und Untersuchungen

Ausnahme bezüglich internationaler Beziehungen

Im Fall 1051/2010/BEH hatte die Kommission²³ den Zugang zu einem Visafragen betreffenden Abschnitt eines Berichts über Treffen verweigert, die zwischen der EU und Vertretern der Russischen Föderation stattgefunden hatten. Die Kommission machte die Ausnahmeregelung gemäß Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe a dritter Gedankenstrich der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 geltend, demzufolge eine Offenlegung (i) Einschätzungen bezüglich der Visafrage, die man der russischen Delegation nicht mitgeteilt habe, an die Öffentlichkeit bringen und außerdem (ii) die Verhandlungsposition der EU schwächen würde. Der Bürgerbeauftragte berücksichtigte die Tatsache, dass der Rechtsprechung der EU-Gerichte zufolge die durch Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe a der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 geschützten Interessen besonders heikel sind. Daher verfügen die Organe über einen breiten Ermessensspielraum bezüglich der Entscheidung, ob eine Offenlegung dem öffentlichen Interesse zuwiderlaufen würde. Der Bürgerbeauftragte stellte fest, die Auffassung der Kommission, dass eine Offenlegung die Verhandlungsposition der EU schwächen würde, werde durch die Ergebnisse einer Untersuchung des Dokuments erhärtet. Zudem befand er, der Abschnitt des Dokuments, zu dem der Beschwerdeführer Zugang beantragt habe, betreffe laufende Verhandlungen und erlaube Schlussfolgerungen über die Einschätzung der EU bezüglich des von der Russischen Föderation verfolgten Ansatzes. Das Argument der Kommission, die Offenlegung des betreffenden Abschnitts würde das gegenseitige Vertrauen zwischen der Russischen

Föderation und der EU gefährden, sei demnach plausibel.

Ausnahme bezüglich Rechtsberatung

Im Fall 1170/2009/KM beantragte ein deutscher Staatsangehöriger Zugang zu einer Stellungnahme des Juristischen Dienstes des Rates, in der die Rechtsgrundlage zum Vorschlag für eine Verordnung über genetisch veränderte Lebens- und Futtermittel erörtert wird. Der Rat gewährte lediglich Zugang zu den einleitenden Absätzen der Stellungnahme und erklärte, dass für das übrige Dokument die Ausnahmeregelung über den Schutz der Rechtsberatung gemäß Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 gelte. Nachdem der Bürgerbeauftragte Einsicht in das Dokument genommen hatte und auf Grundlage einer korrekten Auslegung des Urteils in der Rechtssache *Turco*²⁴ gelangte er zu der vorläufigen Schlussfolgerung, dass der Rat nicht nachgewiesen habe, dass der Zugang verweigert werden musste, um sein Interesse an hilfreicher Rechtsberatung durch seinen Juristischen Dienst zu schützen. Er riet dem Rat daher dazu, dem Beschwerdeführer uneingeschränkten Zugang zu dem Dokument zu gewähren. In Bezug auf die verfahrensrechtlichen Aspekte der Beschwerde schlug der Bürgerbeauftragte vor, dass der Rat Antragsteller über den Termin einer Entscheidung gemäß der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 sowie über die Rechtsmittel informiert, die ihnen bis zu diesem Termin zur Verfügung stehen. Der Rat stimmte der Analyse des Bürgerbeauftragten nicht zu, entschied aber angesichts der zwischenzeitlich verstrichenen Zeitspanne dennoch, dem Beschwerdeführer Zugang zu dem Dokument zu gewähren. Er kündigte außerdem an, Antragstellern das Datum mitzuteilen, an dem die Frist für seine

23. Bevor die Dienststelle des Bürgerbeauftragten mit der Prüfung des fraglichen Dokuments begann, unterrichtete die Kommission den Bürgerbeauftragten darüber, dass seit der Errichtung des Europäischen Auswärtigen Dienstes (EAD) dieser für die Angelegenheit zuständig sei.

24. Verbundene Rechtssachen C-39/05 P und C-52/05 P, *Schweden und Turco gegen Rat*, Slg. 2008, I-4723.



Entscheidung über ihren Antrag endet. Den Vorschlag, Antragsteller über die ihnen nach Ablauf der Frist zur Verfügung stehenden Rechtsmittel bereits vor Ablauf dieser Frist zu informieren, nahm der Rat jedoch nicht an.

Ausnahme bezüglich Inspektions-, Untersuchungs- und Audittätigkeiten

Die nachstehenden drei Fälle betrafen Anträge auf Zugang zu Dokumenten in Bezug auf das EU-Wettbewerbsrecht. Der Fall **297/2010/GG** betraf die Weigerung der Generaldirektion Wettbewerb der Kommission, Zugang zu ihrem Verfahrenshandbuch für die Bearbeitung von Wettbewerbssachen nach Artikel 101 und Artikel 102 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union („Antitrust ManProc“) zu gewähren. Die Kommission erklärte, eine Offenlegung würde ihren Entscheidungsprozess ernstlich beeinträchtigen und zudem den Zweck ihrer Prüfungen und Ermittlungen in dem betroffenen Bereich konterkarieren. Sie erklärte aber auch, gegenwärtig würden Auszüge aus der Dokumentation bezüglich ihrer Vorgehensweisen in Kartellsachen ausgewählt und bearbeitet, die anschließend auf ihrer Website in Form „vorbildlicher Verfahren“ veröffentlicht werden sollten. Der Beschwerdeführer war mit diesem Vorgehen nicht zufrieden und wandte sich an den Bürgerbeauftragten. Der Bürgerbeauftragte prüfte das Antitrust ManProc und kam zu dem Schluss, die Kommission habe zwar die Offenlegung bestimmter Teile zu Recht verweigert, für das Dokument in seiner Gesamtheit gelte dies jedoch nicht. Daher forderte er die Kommission auf, teilweisen Zugang zu den Modulen zu gewähren (dem wichtigsten Teil des Antitrust ManProc) und sich auf informeller Ebene mit

dem Beschwerdeführer zu beraten, um eine faire Lösung für den Zugang zu den übrigen Dokumenten des Antitrust ManProc zu finden. Die Kommission begrüßte den Vorschlag des Bürgerbeauftragten und unternahm Schritte für dessen Umsetzung.

Der Fall **1403/2010/GG** betraf das angebliche Versäumnis der GD Wettbewerb, einen Antrag auf Zugang zu Dokumenten im Zusammenhang mit einer Untersuchung bezüglich staatlicher Beihilfen fristgemäß und ordnungsgemäß zu bearbeiten. Im Rahmen der Untersuchung des Bürgerbeauftragten entschuldigte sich die Kommission beim Beschwerdeführer für die Verzögerung. Was den Inhalt der Entscheidung betrifft, so verwies die Kommission auf das Urteil des Gerichtshofs in der Rechtssache *Technische Glaswerke*²⁵, nach dem „eine allgemeine Vermutung dafür [bestand], dass durch die Verbreitung der Dokumente der Verwaltungsakte grundsätzlich der Schutz des Zwecks von Untersuchungstätigkeiten beeinträchtigt würde“. Der Bürgerbeauftragte stellte fest, dass die Sichtweise der Kommission im Einklang mit der Auslegung des EU-Rechts durch den Gerichtshof stand. Er war ferner der Ansicht, dass der Beschwerdeführer nicht nachgewiesen hat, dass die Akte der Kommission Dokumente enthalte, für die diese Vermutung nicht gilt und die nicht verbreitet wurden, oder dass ein überwiegendes öffentliches Interesse an der Verbreitung bestand. Der Bürgerbeauftragte stellte jedoch ebenfalls fest, dass es unwahrscheinlich ist, dass ein Beschwerdeführer jemals in der Lage wäre, die vorstehend genannte Vermutung zu widerlegen, wenn er nicht weiß, welche Dokumente sich in der Akte befinden, zu der er Zugang beantragt. Der

²⁵. Rechtssache C-139/07 P, *Kommission gegen Technische Glaswerke Ilmenau*, Urteil vom 29. Juni 2010, noch nicht veröffentlicht.

Beschwerden und Untersuchungen

Bürgerbeauftragte nahm daher erfreut zur Kenntnis, dass die Kommission dem Beschwerdeführer eine Liste der Dokumente zukommen ließ, die sich in ihrer Verfahrensakte zu dem betreffenden Fall befanden. In einer weiteren Bemerkung forderte er die Kommission auf, in allen Fällen, in denen sie sich auf die genannte Vermutung zu stützen beabsichtigt, auf diese Weise zu verfahren.

Vor dem Hintergrund des Urteils des Gerichtshofs in der Rechtssache *Technische Glaswerke* stimmte der Bürgerbeauftragte im Fall **1735/2010/MHZ** mit der Auffassung der GD Wettbewerb überein, den Zugang zu einer Verwaltungsakte der Kommission im Zusammenhang mit einer weiteren Untersuchung bezüglich staatlicher Beihilfen zu verweigern. Er widersprach jedoch der Kommission hinsichtlich der Ausnahme, die diese für den Schutz ihres Entscheidungsprozesses (Artikel 4 Absatz 3 Unterabsatz 1 der Verordnung (EG) Nr. 1409/2001) geltend gemacht hatte, da nach seiner Überzeugung nicht zu erwarten sei, dass die erfahrenen Entscheidungsträger der Kommission in unangemessener Weise durch von außen ausgeübten Druck beeinflusst würden.

Im Fall **1581/2010/GG** verwies die Kommission erneut auf die Ausnahme zum Schutz des Zwecks von Inspektions-, Untersuchungs- und Audittätigkeiten, als sie den Zugang zu Antworten verweigerte, die sie im Rahmen ihrer Untersuchung einer Vertragsverletzungsbeschwerde von Mitgliedstaaten und Berufsorganisationen erhalten hatte. Nach der Einsichtnahme in die Dokumente war der Bürgerbeauftragte nicht davon überzeugt, dass die Ausnahme, auf die sich die Kommission berief, es ihr gestattete, den Zugang zu den Abschnitten der Dokumente zu verweigern, die reine Tatsacheninformationen enthielten. Die

Kommission erklärte, dass sie den Antrag des Beschwerdeführers auf Gewährung des vollständigen oder teilweisen Zugangs zu den Dokumenten nach Rücksprache mit den betroffenen Mitgliedstaaten erneut prüfen werde.

Der Fall **2073/2010/AN** betraf ebenfalls den Zugang zu Dokumenten im Zusammenhang mit einem Vertragsverletzungsverfahren, diesmal in Bezug auf Umweltaspekte in Spanien. Nachdem der Bürgerbeauftragte seine Untersuchung eingeleitet hatte, gewährte die Kommission dem Beschwerdeführer uneingeschränkten Zugang zu einigen der von ihm angefragten Dokumenten, verweigerte jedoch weiterhin den Zugang zu anderen. In Anbetracht der von den spanischen Behörden geltend gemachten Ausnahmen kam der Bürgerbeauftragte zu dem Schluss, dass die Weigerung der Kommission, den Zugang zu bestimmten Dokumenten dieser Behörden zu verweigern, gerechtfertigt war. In Bezug auf den Umgang mit dem Antrag auf Zugang zu den übrigen Dokumenten kritisierte der Bürgerbeauftragte, dass die Kommission dem Beschwerdeführer unberechtigterweise den Zugang zu einigen internen Dokumenten verweigert, die Möglichkeit, ihm teilweisen Zugang zu gewähren, nicht erwogen und das mögliche Vorliegen eines überwiegenden öffentlichen Interesses an der Verbreitung nicht angemessen geprüft hatte. Er bemängelte außerdem die Verzögerung bei der Bearbeitung des Zweitanspruchs des Beschwerdeführers.

Ausnahme bezüglich des Entscheidungsprozesses des Organs

Der Fall **1294/2009/DK** betraf die Verweigerung des vollständigen Zugangs zu der Folgenabschätzung zu einem Vorschlag für eine Verordnung des Rates. Während der Untersuchung des Bürgerbeauftragten legte die Kommission



dem Rat und dem Parlament ihren Legislativvorschlag vor, der teilweise auf der Grundlage des in Rede stehenden Berichts formuliert worden war. Obwohl die Kommission schließlich vollständigen Zugang zu dem Bericht gewährte, führte der Bürgerbeauftragte eine Analyse der ursprünglichen Entscheidung der Kommission durch, keinen vollständigen Zugang zu dem Bericht zu gewähren. Der Bürgerbeauftragte stellte fest, die Kommission habe nicht in ausreichendem Maße erläutert, warum (i) die Offenlegung des Berichts zum Zeitpunkt des ursprünglichen Antrags ihren Entscheidungsprozess ernstlich beeinträchtigt hätte und (ii) kein überwiegendes öffentliches Interesse an der Verbreitung bestanden habe.

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 2011 zahlreiche Fälle, in denen die Bürgerangaben, die Verwaltung habe keine angemessene oder überhaupt keine Antwort übermittelt. Diese Fälle wurden in vereinfachten Verfahren bearbeitet, um eine schnelle Antwort für den Beschwerdeführer zu gewährleisten. Der Fall **1711/2010/BEH** ist ein Beispiel für eine umfassende Untersuchung, in der der Beschwerdeführer geltend machte, dass keine Informationen bereitgestellt worden seien. Genau gesagt ging es dabei um die Weigerung der Kommission, den Betrag der Ruhegehaltsansprüche offenzulegen, die ein ehemaliger Bediensteter auf Zeit erworben hatte.

Die Kommission stellte zwar fest, dass es Sache des Beschwerdeführers sei, die entsprechende Berechnung selbst vorzunehmen, sie nannte jedoch die für diesen Zweck zu verwendende Formel sowie die im vorliegenden Fall in die Formel einzutragenden Beträge. Der Beschwerdeführer dankte dem Bürgerbeauftragten für seine energischen Bemühungen um eine Lösung dieser Angelegenheit.

Der Fall **2470/2009/TN** betraf die Bearbeitung eines Auskunftersuchens durch das Europäische Amt für Personalauswahl (EPSO). Nachdem der Bürgerbeauftragte festgestellt hatte, dass das EPSO dem Beschwerdeführer zum maßgeblichen Zeitpunkt nicht wie in Artikel 18 des *Europäischen Kodexes für gute Verwaltungspraxis* vorgesehen eine angemessen ausführliche Erläuterung darüber zukommen lassen hatte, warum die Informationen nicht offengelegt werden konnten, schloss er den Fall mit einer kritischen Anmerkung ab.

Datenschutz

Die Charta der Grundrechte beinhaltet in ihren Artikeln 7 und 8 die Grundrechte auf Privatsphäre und den Schutz personenbezogener Daten. Die in Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe b der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 beschriebene Ausnahme bezieht sich auf diese Rechte. Diese Ausnahme war für den Fall **3106/2007/FOR** maßgeblich, in dem die Europäische Arzneimittel-Agentur (EMA) sich weigerte, der Öffentlichkeit den Zugang zu Berichten über mutmaßlich ernsthafte Nebenwirkungen eines pharmazeutischen Erzeugnisses zu gewähren. Die Agentur willigte schließlich ein, die betreffenden Dokumente für den Beschwerdeführer freizugeben, nachdem die personenbezogene Daten von Patienten und Ärzten entfernt wurden.

Beschwerden und Untersuchungen

Die Kommission als Hüterin der Verträge

Die Rechtsstaatlichkeit gehört zu den Gründungsprinzipien der Europäischen Union. Eine der vorrangigsten Pflichten der Kommission ist ihr Auftreten als Hüterin der Verträge²⁶. 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, aufgrund von Beschwerden oder auf Ersuchen des Europäischen Parlaments um Bearbeitung von Petitionen nach Artikel 227 AEUV tätig werden. Bei bestimmten Angelegenheiten wie im Falle rechtswidriger staatlicher Beihilfen kommen andere Verfahren zur Anwendung.

In diesem Zusammenhang ist auf das Projekt „EU-Pilot“²⁷, eine im Jahr 2007 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 bearbeitet werden.

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

Verfahrensrechtliche Pflichten

In Bezug auf die verfahrensrechtlichen Pflichten der Kommission gegenüber den Beschwerdeführern stützt sich der Bürgerbeauftragte vornehmlich auf eine Mitteilung der Kommission²⁸ 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 von der Kommission 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 die nachstehenden Beispiele verdeutlichen, wurde im Rahmen der Untersuchungen des Bürgerbeauftragten im Jahr 2011 eine Reihe von Verfahrensmängeln aufgedeckt.

²⁶. 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].“

²⁷. Siehe Mitteilung der Kommission: Ein Europa der Ergebnisse – Anwendung des Gemeinschaftsrechts, KOM(2007)502 endgültig.

²⁸. 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.

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



Versäumnis der Registrierung von Beschwerden und der Anhörung des Beschwerdeführers

Bei der Beschwerde **2403/2008/OV** handelte es sich um einen der Fälle, in denen die Kommission selbst die Vorschriften ihrer Mitteilung aus dem Jahr 2002 nicht eingehalten hatte. Die Kommission erkannte an, dass sie es versäumt hatte, gewisse Punkte, darunter Punkt 3 zur Registrierung, einzuhalten, und entschuldigte sich dafür. Sie erkannte jedoch nicht ausdrücklich an, gegen Punkt 10 der Mitteilung verstoßen zu haben, nach dem der Beschwerdeführer vor der Ablehnung einer Beschwerde angehört werden sollte. Der Bürgerbeauftragte schloss seine Untersuchung ab und erklärte, inzwischen habe er eine Untersuchung aus eigener Initiative bezüglich des Verhältnisses zwischen dem neuen System „EU-Pilot“ und den in der Mitteilung dargelegten Verfahrensgarantien eingeleitet.²⁹

Der Beschwerdeführer im Fall **2587/2009/JF** warf der Kommission vor, sie habe seine Einwände gegen die Umsetzung der EU-Umwelt- und -Energievorschriften in Irland nicht ordnungsgemäß behandelt. Im Rahmen der Untersuchung des Bürgerbeauftragten erklärte die Kommission, sie habe in der Zwischenzeit einen Teil der nachfolgenden Korrespondenz des Beschwerdeführers als Beschwerden registriert, die zurzeit geprüft würden. Die Kommission erklärte sich außerdem zu einem Treffen bereit, auf dem der Beschwerdeführer seine Einwände persönlich erläutern konnte. Die Kommission betonte, dass sie ihre Aufgabe, die ordnungsgemäße Umsetzung der EU-Umweltvorschriften zu überwachen, sehr ernst nehme, und dass

sie alle dokumentierten Verstöße gegen die entsprechenden Rechtsvorschriften untersuchen werde.

Verzögerung

Der Fall **489/2011/MHZ** betraf eine siebenmonatige Verzögerung, die die Kommission nicht rechtfertigen konnte, bei der Reaktion auf die Bemerkungen des Beschwerdeführers im Zusammenhang mit einer Vertragsverletzungsbeschwerde. Der Bürgerbeauftragte stellte jedoch fest, dass die Kommission in den unmittelbar an den Beschwerdeführer übersandten Schreiben eine beispielhafte Begründung für ihre Entscheidung vorgelegt hatte, das Beschwerdeverfahren einzustellen. Der Bürgerbeauftragte brachte eine weitere Bemerkung an, in der er darauf hinwies, dass die Kommission den Grundsätzen guter Verwaltungspraxis entspräche, wenn sie innerhalb eines angemessenen Zeitraums zu einer endgültigen Entscheidung käme, nachdem sie vom Beschwerdeführer Bemerkungen zu ihrer Absicht erhält, das Beschwerdeverfahren zu schließen. Sofern es zu Verzögerungen käme, solle die Kommission diese begründen und sich gegebenenfalls entschuldigen.

Verteidigungsrechte

Im Fall **705/2010/ANA** ging es um die Rechte eines Dritten, der in einer Verletzungsbeschwerde bezüglich Griechenland für das Land eingetreten war. Die Kommission war der Ansicht, sie habe sichergestellt, dass die Verteidigungsrechte des Beschwerdeführers geachtet wurden, indem diesem die Möglichkeit geboten wurde, seine Ansichten im Zuge des Verfahrens zu äußern, und indem sämtliche vorgelegten Informationen berücksichtigt und bewertet wurden.

²⁹. Im Lichte der Folgemaßnahmen der Kommission bezüglich einer kritischen Anmerkung aus dem Jahr 2010 leitete der Bürgerbeauftragte eine Untersuchung aus eigener Initiative (**01/2/2011/OV**) in Bezug auf die Beziehung zwischen dem Projekt „EU-Pilot“ zum Umgang mit Vertragsverletzungsbeschwerden und der Mitteilung der Kommission aus dem Jahr 2002 ein. Im Rahmen dieser Untersuchung wurde die Kommission unter anderem aufgefordert, zu erklären, ob sie (i) eine Überarbeitung der Mitteilung anstrebe und (ii) ob sie in diesem Fall beabsichtige, den Bürgerbeauftragten in diesem Zusammenhang einzubeziehen. Die Untersuchung dauert noch an.

Beschwerden und Untersuchungen

Sie erklärte weiterhin, sie sei während des gesamten Verfahrens bestrebt gewesen, bei der Prüfung der Beschwerde objektiv und auf der Grundlage einer ausgewogenen und eingehenden Untersuchung vorzugehen. Die Kommission entschied schließlich, das Verfahren abzuschließen. In seiner Entscheidung stellte der Bürgerbeauftragte fest, dass die Kommission Maßnahmen getroffen habe, um die Angelegenheit zu lösen und so den Erwartungen des Beschwerdeführers gerecht wurde.

Inhaltliche Themen

Der Bürgerbeauftragte kann bei der Untersuchung von Vertragsverletzungsbeschwerden die Analysen und Schlussfolgerungen der Kommission auch inhaltlich bewerten und beispielsweise kontrollieren, ob diese Analysen und Schlussfolgerungen 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.³⁰ 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

Der Fall **1561/2010/FOR** betraf das mutmaßliche Versäumnis der Kommission, ordnungsgemäß zu untersuchen, ob Spanien die EU-Umweltvorschriften eingehalten hat. Ein spanischer Staatsbürger brachte vor, der natürliche Lebensraum der *Picris Willkommii*, einer seltenen Pflanze, die ausschließlich nahe der Mündung des Guadiana in Spanien vorkommt, werde durch ein großangelegtes Bauprojekt geschädigt. Nach Auffassung des Bürgerbeauftragten stellte die Begründung der Kommission für ihre Entscheidung, ihren Ermessensspielraum auszuschöpfen und das Verfahren abzuschließen, eine angemessene Rechtfertigung dar. Im Grunde erklärte die Kommission, dass die Fortsetzung des Vertragsverletzungsverfahrens keine besseren Maßnahmen zum Schutz der *Picris Willkommii* bewirken würden als die spanischen Behörden bereits ergriffen oder geplant hätten (die spanischen Behörden hatten sich zu verschiedenen Naturschutzmaßnahmen bereiterklärt). In einer weiteren Bemerkung forderte der Bürgerbeauftragte die Kommission jedoch auf, künftig in ähnlichen Fällen die Beschwerdeführer über alle etwaigen einzelstaatlichen Abhilfemaßnahmen zu unterrichten.

Einwände gegen die Bewertung der Kommission

In zwei Fällen ging es um den Schengen-Rechtsbestand.³¹ Der Fall **2267/2009/KM** betraf den Vorwurf der unterlassenen Einleitung eines Vertragsverletzungsverfahrens in Bezug

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.

³⁰. Der Bürgerbeauftragte weist in diesem Zusammenhang darauf hin, dass das Vorliegen eines Verstoßes gegen EU-Rechtsvorschriften nicht automatisch bedeutet, dass die Kommission ein Vertragsverletzungsverfahren anstrengen sollte. Die Kommission muss jedoch begründen, wie sie ihren Ermessensspielraum nutzt.

³¹. Im Fall **2062/2010/JF**, der in Abschnitt 1.4 näher erläutert wird, ging es um Vorschriften des Schengen-Besitzstands, die für Irland noch nicht bindend waren. In diesem Fall stimmte der Bürgerbeauftragte mit der Bewertung der Vertragsverletzungsbeschwerde durch die Kommission überein.



auf die Vorschriften für Schengen-Visa, den der Beschwerdeführer gegen die Kommission richtete. Insbesondere bemängelte der Beschwerdeführer, dass Deutschland übermäßig strenge Kriterien in Bezug auf Bürgschaften von Gastgebern (Verpflichtungserklärungen) anwende, mit denen Visumantragsteller das Vorhandensein ausreichender Mittel zur Bestreitung ihrer Aufenthaltskosten nachweisen können. Der Bürgerbeauftragte schloss sich der Auffassung der Kommission an, dass die Regelungen zur Bestätigung der Bonität des Bürgen unter nationales Recht fallen. Er erachtete es ferner für nachvollziehbar, dass die Kommission zu der Einschätzung gelangte, dass (i) diese Regelungen nicht willkürlich angewandt werden dürfen und dass (ii) nicht von einer Willkür der deutschen Behörden auszugehen sei. Darüber hinaus vertrat der Bürgerbeauftragte die Ansicht, dass der Beschluss der Kommission, das Vorgehen aller Mitgliedstaaten zu untersuchen, nicht unangemessen ist. Da sich die Kommission dafür entschuldigt hatte, dass sie das Schreiben des Beschwerdeführers zunächst nicht beantwortet hatte, schloss der Bürgerbeauftragte den Fall ab.

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

Zu den vom Bürgerbeauftragten im Jahr 2011 im Bereich Vergabe von Aufträgen und Zuschüssen untersuchten Themen zählten Fälle betreffend ungerechte Behandlung und die nicht korrekte Anwendung der einschlägigen Vorschriften. Hinsichtlich des ersten Punkts ist darauf hinzuweisen, dass Gerechtigkeit in Artikel 41 Absatz 1 als Teil des in der Charta verankerten Grundrechts auf gute Verwaltung erwähnt wird.

Der Bürgerbeauftragte erachtet Fairness seit langem als einen der wichtigsten Grundsätze einer guten Verwaltungspraxis. Er bemüht sich um eine vernünftige und gerechte Abwägung zwischen widersprüchlichen Rechten und Interessen und hilft anderen, es ihm gleichzutun, wie die folgenden Fallbeispiele unter „Ungerechte Behandlung“ verdeutlichen.

Ungerechte Behandlung

Im Fall 2605/2009/MF ging es um einen Versuch der Kommission, im Anschluss an ein Audit einen Zuschuss von einer NRO ohne Erwerbszweck einzuziehen. Der Bürgerbeauftragte bat die Kommission um eine Erklärung, weshalb sie ihre Schlussfolgerungen aus dem Audit nicht relativieren und die Unterlagen berücksichtigen könne, auch wenn diese verspätet eingereicht worden waren. Die Kommission erklärte sich bereit, die fraglichen Unterlagen ebenso wie den ursprünglich in ihrer Einziehungsanordnung geforderten Betrag vollständig zu prüfen.

Der Bürgerbeauftragte erachtet Fairness seit langem als einen der wichtigsten Grundsätze einer guten Verwaltungspraxis.

Beschwerden und Untersuchungen

Im Fall **1992/2010/RT** ging es ebenfalls um eine angeblich ungerechtfertigte Rückforderung, diesmal seitens der Exekutivagentur Bildung, Audiovisuelles und Kultur (EACEA). Der Beschwerdeführer verlangte von der Agentur die Aufhebung der Einziehungsanordnung und die Prüfung des Projekts. Die EACEA erklärte, dass zwei unabhängige Sachverständige Schwächen bei der Durchführung des Projekts ermittelt und nachdrücklich darauf hingewiesen hätten, dass das Projekt seine wichtigsten Zielvorgaben nicht erreicht hatte. Der Bürgerbeauftragte befand, dass die Anmerkungen der Sachverständigen nachvollziehbar und ausführlich waren. Ebenso lieferten die Gegenargumente des Beschwerdeführers seiner Meinung nach keine ausreichenden Belege dafür, dass die Sachverständigen bei ihrer Bewertung der Umsetzung der Finanzhilfevereinbarung einen offensichtlichen Beurteilungsfehler begangen hatten.

Im ebenfalls die EACEA betreffenden Fall **258/2009/GG** schlug der Bürgerbeauftragte vor, dass die Agentur eine freiwillige Zahlung an den Beschwerdeführer in Betracht ziehen sollte, um die negativen Folgen der Art und Weise, in der der Antrag des Beschwerdeführers auf eine Finanzhilfe für ein Städtepartnerschaftsprojekt in Höhe von 10 500 EUR bearbeitet worden war, so weit wie möglich aufzufangen. Der Bürgerbeauftragte stellte fest, dass die EACEA es versäumt hatte, die von ihr selbst festgesetzten Fristen einzuhalten, und war nicht davon überzeugt, dass die EACEA alles in ihrer Macht Stehende getan hatte, um die Verzögerung, die im vorliegenden Fall eingetreten war, zu vermeiden. In ihrer Stellungnahme zum Empfehlungsentwurf des Bürgerbeauftragten erklärte sich die EACEA zu einer Zahlung in Höhe von 3 150 EUR bereit. Der Beschwerdeführer teilte mit, dass er sich zwar einen höheren Betrag erhofft hatte, er sei aber dennoch

zufrieden. Durch seine Vorgehensweise habe der Bürgerbeauftragte sein Vertrauen in die Verwaltungsvorgänge der EU wiederhergestellt.

Im Fall **413/2010/BEH** lehnte die Exekutivagentur für Gesundheit und Verbraucher (EAHC) den Antrag des Beschwerdeführers auf finanzielle Unterstützung für eine Konferenz mit der Begründung ab, die vorgeschlagene Konferenz sei nicht für den in der Aufforderung zur Einreichung von Vorschlägen vorgesehenen Zeitraum geplant gewesen. In einem Abschnitt des Vorschlags hatte der Beschwerdeführer fälschlicherweise angegeben, dass die Konferenz im September 2009 stattfinden sollte, obwohl sie gemäß den anderen Abschnitten des Vorschlags eigentlich für September 2010 geplant war. Der Bürgerbeauftragte gelangte zu der Auffassung, dass kaum ersichtlich sei, warum ein Antragsteller so viel Zeit und Mittel in die Ausarbeitung eines Vorschlags für eine Konferenz investieren würde, die außerhalb des vorgegebenen Zeitrahmens stattfinden sollte. Die EAHC hätte daher die Richtigkeit der vom Beschwerdeführer in dem fraglichen Feld angegebenen Information anzweifeln sollen, und sie hätte diese Angabe leicht überprüfen können. Gleichzeitig begrüßte der Bürgerbeauftragte die Tatsache, dass die EAHC Schritte unternommen hatte, um eine Wiederholung des Problems, auf das der Beschwerdeführer gestoßen war, bei zukünftigen Aufrufen zur Einreichung von Vorschlägen zu vermeiden.

Im Fall **3018/2009/TN** gelangte der Bürgerbeauftragte zu dem Schluss, in dem in Rede stehenden Ausschreibungsverfahren des Gerichtshofs der Europäischen Union seien die Grundsätze der wirtschaftlichen Haushaltsführung, der Gleichbehandlung und der Fairness geachtet worden. Im



Hinblick auf die Verbesserung künftiger Ausschreibungsverfahren des Gerichtshofes schlug der Bürgerbeauftragte in einer weiteren Bemerkung vor, der Gerichtshof könne in Erwägung ziehen, den Anbietern mehr Informationen über die Art des von ihm gewählten Ausschreibungsverfahrens zur Verfügung zu stellen.

Verstoß gegen die Unschuldsvermutung

Im Fall 1348/2009/RT befand der Bürgerbeauftragte, dass die Kommission gegen den Grundsatz der Unschuldsvermutung verstoßen hatte, als sie keine Nachweise zur Untermauerung ihrer Argumente betreffend den Verstoß gegen die Vertraulichkeit des Ausschreibungsverfahrens seitens des Beschwerdeführers vorlegte. In Bezug auf die anderen Vorwürfe des Beschwerdeführers kam der Bürgerbeauftragte zu dem Schluss, dass angesichts der Nachweise, die er durch Einsichtnahme in Dokumente ermittelt hatte, kein Zweifel daran bestehe, dass der Vorsitzende des Auswahlausschusses unabhängig und unparteiisch gehandelt hatte. Des Weiteren befand er die Ausführungen der Kommission zur Ablehnung des Angebots des Beschwerdeführers für nachvollziehbar.

Inkohärente, fehlerhafte oder irreführende Informationen

Infolge seiner Untersuchung im Fall 920/2010/VIK hielt es der Bürgerbeauftragte für sinnvoll, die Kommission zur Überprüfung der Unterlagen aufzufordern, die sie im Rahmen ihrer Ausschreibungsverfahren bereitstellt. Dabei sollten Ungenauigkeiten und uneinheitliche Terminologie beseitigt sowie sichergestellt werden, dass die Bieter klar und eindeutig über die von ihnen zu erfüllenden Anforderungen für die Teilnahmeberechtigung informiert werden. Der Bürgerbeauftragte merkte an, dass es ebenfalls sinnvoll wäre,

wenn die Kommission im Rahmen dieser Überprüfung sicherstellen könnte, dass Schlüsselbegriffe für den Beschaffungsprozess klar definiert werden, und zwar direkt in der Ausschreibungsbekanntmachung oder in einem Dokument, auf das in der Bekanntmachung klar verwiesen wird und das leicht zugänglich ist.

Im Fall 1574/2010/MMN begrüßte der Bürgerbeauftragte die Entscheidung der Kommission, ihre Leitlinien zu ändern, um zu verhindern, dass künftige Bewerber in einem Stipendienprogramm in die Irre geführt werden. Die Kommission hatte angeführt, dass das von ihr bereitgestellte Antragsformular und die zugehörigen Leitlinien eindeutig darauf schließen lassen, dass das betreffende EU-Stipendienprogramm ihrer Entscheidung nach Bewerbern vorbehalten sein sollte, die noch keine Stipendien aus anderen Quellen erhalten. Der Bürgerbeauftragte stimmte mit der Kommission darin überein, dass das Antragsformular keine irreführenden Informationen enthielt. Die Frage, ob ein Bewerber auch andere Stipendien beantragt hatte, war jedoch nur Bestandteil der Förderfähigkeitskriterien in einem Anhang zu den Leitlinien, und der Wortlaut dieses Anhangs war demzufolge nach Auffassung des Bürgerbeauftragten irreführend.

Verzögerung

Im Fall 703/2010/MHZ stellte der Bürgerbeauftragte zwei Missstände in der Verwaltungstätigkeit fest. Der Beschwerdeführer hatte der Kommission mehrere administrative Unregelmäßigkeiten bei der Bearbeitung seiner Finanzhilfe vorgeworfen. Einer der Punkte stand im Zusammenhang mit Verzögerungen seitens der Kommission, insbesondere der Gewährung einer Vorfinanzierung zu einem Zeitpunkt, zu

Beschwerden und Untersuchungen

dem die gezahlten Beträge nicht mehr für das Projekt genutzt werden konnten. Ein weiterer Punkt betraf das Versäumnis, den Beschwerdeführer in seiner Eigenschaft als Projektkoordinator über den direkten Schriftverkehr zwischen der Kommission und dem Rektor der Hochschule, welchem die Finanzhilfe gewährt worden war, in Kenntnis zu setzen. Die Kommission akzeptierte den wesentlichen Teil des Empfehlungsentwurfs des Bürgerbeauftragten und würdigte auch, dass der Beschwerdeführer und die Hochschule das Projekt mit sehr guten Ergebnissen und einem niedrigeren Anteil an EU-Finanzierung als ursprünglich vorgesehen abschließen konnten.

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

In Vertragsstreitigkeiten betreffenden Fällen beschränkt sich der Bürgerbeauftragte bei seiner Untersuchung daher 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.

Auch im Jahr 2011 befasste sich der Bürgerbeauftragte wieder mit Fällen in Bezug auf Zahlungsverzögerungen bei der Kommission. Wie gewöhnlich beschäftigte er sich auch mit Vertragsstreitigkeiten über förderfähige Kosten und Prüfungsvorgänge. Der Bereich der Verträge bietet dem Bürgerbeauftragten ebenfalls ausreichend Gelegenheit, den Grundsatz der Gerechtigkeit sowie die Art und Weise zu untersuchen, in der die Organe diesen Grundsatz bei ihren vertraglichen Beziehungen berücksichtigen.

Verspätete Zahlungen

Im Jahr 2009 leitete der Bürgerbeauftragte im Anschluss an zwei frühere Untersuchungen (OI/5/99/GG und OI/5/2007/GG) in einem Fall (OI/1/2009/GG) eine weitere Untersuchung aus eigener Initiative in Bezug auf verspätete Zahlungen bei der Kommission ein. Der Bürgerbeauftragte gelangte zu dem Schluss, dass die Reaktionen der Kommission auf die im Rahmen der öffentlichen Konsultation, die Bestandteil der Untersuchung war, vorgebrachten



Fragen und Argumente größtenteils überzeugend waren. Im Vergleich zu 2008, als 22,67 % aller Zahlungen verspätet erfolgten, ging der Prozentsatz verspäteter Zahlungen 2009 erheblich zurück, und zwar auf 14,42 %. Die Gesamtsumme der von Verspätungen betroffenen Beträge sank 2009 (6,63 %) gegenüber 2008 (13,95 %) um mehr als die Hälfte. Darüber hinaus ging die durchschnittliche Zeitdauer des Verzugs von 47,45 auf 40,43 Tage zurück. Der Bürgerbeauftragte merkte jedoch an, dass es immer noch Probleme gebe und er es für notwendig erachte, dieses Problem im Auge zu behalten.

Streitigkeiten über förderfähige Kosten und Prüfungsvorgänge

Viele Fälle in diesem Bereich stehen im Zusammenhang mit Streitigkeiten über förderfähige Kosten, die sich häufig im Lichte von Auditergebnissen ergeben. Die Beschwerde 1512/2010/KM betraf einen solchen Fall, in dem der Beschwerdeführer der Kommission den unzulässigen Abzug nicht erstattungsfähiger Kosten vom EU-Förderbetrag nach einem Audit vorwarf. Die Kommission erkannte das Argument an, dass die bei einer Prüfung als nicht erstattungsfähig eingestufteten Kosten vom Gesamtbetrag der vom Vertragspartner angemeldeten erstattungsfähigen Kosten abzuziehen seien und nicht etwa vom EU-Förderbetrag. Nach einer zweiten Prüfung der Kosten und Einnahmen des Mitglieds des fraglichen Konsortiums entschied die Kommission, dass keine Rückzahlung notwendig sei. Das andere Argument des Beschwerdeführers, dass die Prüfer bestimmte Kosten fälschlicherweise neu zugeordnet hätten, war von der Kommission bereits gebilligt worden.

Der Fall 1663/2009/DK gründete ebenfalls darauf, dass in einem Prüfbericht bestimmte Kosten als nicht zuschussfähig ermittelt worden waren. Der Bürgerbeauftragte stellte fest, dass die Kommission ihre Gründe, bestimmte Kosten für nicht zuschussfähig zu erklären, ausführlich beschrieben hatte und dass die Gründe auf den einschlägigen Bestimmungen beruhten. Der Bürgerbeauftragte stellte ferner fest, dass die Kommission in ihrem Schriftwechsel mit dem Beschwerdeführer die Grundsätze für gute Verwaltungspraxis eingehalten hatte. Im Hinblick auf die Forderung des Beschwerdeführers, die Kommission sollte es unterlassen, ihm zu drohen, die vom Beschwerdeführer gestellte Bankbürgschaft in Anspruch zu nehmen, stellte der Bürgerbeauftragte fest, dass die Kommission berechtigt war, die entsprechenden Schritte zu unternehmen, um die ihr zustehenden Beträge einzuziehen, und dass sie nicht gedroht, sondern den Beschwerdeführer lediglich über ihre Absicht informiert hatte, das entsprechende Verfahren zur Einziehung der Beträge einzuleiten.

Der Fall 651/2010/KM im Zusammenhang mit der Exekutivagentur Bildung, Audiovisuelles und Kultur (EACEA) betraf den Vorwurf der Nichtanerkennung bestimmter durch neue Projektpartner entstandener Kosten. Die EACEA erklärte, dass sie ihre Entscheidung revidiert und sich bereiterklärt habe, die durch die neuen Partner entstandenen Kosten ab dem Datum als förderfähig zu betrachten, an dem ihr erstmals die Änderungen in der Partnerschaft mitgeteilt wurden. Zunächst hatte die Agentur festgestellt, dass die durch die neuen Projektpartner entstandenen Kosten nur ab dem Datum förderfähig seien, an dem die Änderung der Vereinbarung genehmigt wurde.

Beschwerden und Untersuchungen

Ungerechte Behandlung

Der Beschwerdeführer im Fall **1733/2009/JF** empfand die Rückforderungen der Kommission als unfair und wandte sich daher an den Bürgerbeauftragten. Die Kommission erklärte, der Beschwerdeführer habe es versäumt, die erforderlichen Berichte und Leistungen vertragsgemäß innerhalb der vorgegebenen Fristen vorzulegen. Des Weiteren verwies sie darauf, sie habe dem Koordinator vorgeschlagen, dass der Beschwerdeführer die betreffenden Dokumente nach Ablauf der vertraglich vereinbarten Frist vorlegen solle. Da der Beschwerdeführer offenbar keine Kenntnis von diesem Vorschlag gehabt hatte, ersuchte der Bürgerbeauftragte die Kommission, zu erwägen, die Vorlage eines verspäteten Berichts des Beschwerdeführers zu akzeptieren. Die Kommission stimmte zu und stellte fest, sofern dies gerechtfertigt sei, sei sie bereit, die vom Beschwerdeführer verlangten Beträge zu verringern.

Der Fall **784/2009/IP** betraf die Nichtbezahlung der von einer freiberuflichen Beraterin für die Europäische Polizeiakademie (CEPOL) ausgeführten Arbeiten. Aufgrund verschiedener verwaltungstechnischer Probleme übte die Beschwerdeführerin ihre Tätigkeit aus, ohne einen Vertrag unterzeichnet zu haben. CEPOL forderte sie schließlich auf, ihre Tätigkeit einzustellen, da es CEPOL aufgrund der geltenden Bestimmungen entgegen der bisherigen Annahme nicht möglich war, einen Vertrag mit der Beschwerdeführerin abzuschließen. Der Bürgerbeauftragte unterbreitete einen Vorschlag für eine einvernehmliche Lösung, wonach CEPOL aufgefordert wurde, zusätzlich zu dem bereits angebotenen Betrag von 1 000 EUR

die Zahlung eines Betrags von 600 EUR an die Beschwerdeführerin in Erwägung zu ziehen; damit sollten die Vorbereitungs- und Nachbereitungsarbeiten zu den beiden Sitzungen abgegolten werden, zu deren Teilnahme CEPOL ihr ausdrücklich die Genehmigung erteilt hatte. CEPOL erklärte sich mit dem Vorschlag des Bürgerbeauftragten einverstanden.

Der Beschwerdeführer im Fall **2610/2009/MF** – ein Unterauftragnehmer im Rahmen eines Außenhilfeprojekts – brachte vor, dass er aufgrund der Probleme, die er mit der Kommission bei Projekten im Sudan und im Tschad hatte, keine Anstellung mehr im Zusammenhang mit von der EU finanzierten Projekten finden konnte. Er glaubte, Opfer der Eintragung in eine schwarze Liste und von Diskriminierung geworden zu sein. Der Bürgerbeauftragte gelangte zu der Schlussfolgerung, dass die Kommission dadurch, dass (i) sie den Beschwerdeführer nicht schriftlich über die Gründe für die Beantragung seiner Entlassung aus dem EU-Projekt im Sudan informiert und (ii) nicht überprüft hatte, ob der Beschwerdeführer vor seiner Entlassung die Möglichkeit erhielt, seinen Standpunkt bezüglich des Antrags auf Entlassung zu äußern, den die Kommission seinem Arbeitgeber vorgelegt hatte, nicht gerecht gehandelt hatte.³²

Der Fall **2170/2010/RT** wurde schließlich abgeschlossen, nachdem die Kommission sich bereiterklärt hatte, die ausstehende Zahlung samt Zinsen (insgesamt 15 727,68 EUR) an das Unternehmen zu leisten, das einen Teppichboden für eines der Kommissionsgebäude geliefert hatte. Der Beschwerdeführer machte geltend, dass die Kommission unfair gehandelt habe, indem sie die Zahlung verweigerte.

³². In seiner Studie aus dem Jahr 2010 zu Folgemaßnahmen, die aufgrund kritischer Anmerkungen und weiterer Bemerkungen ergriffen wurden, erklärte der Bürgerbeauftragte, dass er die Auftragsvergabepraxis der Kommission weiter im Auge behalten werde, um sicherzustellen, dass dadurch nicht das Grundrecht der Bürger auf eine gute Verwaltungspraxis geschwächt wird.



Sorgfaltspflichten

Im Fall 1181/2008/KM ging es um die Einziehung einer Forderung von mehr als 40 000 EUR infolge einer Vereinbarung, von der die Kommission fälschlicherweise annahm, sie mit dem Beschwerdeführer, einer deutschen Hochschule, geschlossen zu haben. Ein Professor an der betreffenden Hochschule stellte einen Antrag auf Fördermittel im Namen des Beschwerdeführers, wobei er Papier mit dem Briefkopf des Beschwerdeführers verwendete. Im Rahmen einer Rechnungsprüfung zu dem Projekt wurde dann festgestellt, dass ein Betrag in Höhe von 39 989,94 EUR zu erstatten war. Die Kommission übermittelte dem Beschwerdeführer eine entsprechende Lastschriftanzeige. In seiner Antwort stellte der Beschwerdeführer fest, ihm lägen keinerlei Informationen über das Projekt vor. Die Kommission sandte dem Beschwerdeführer daraufhin eine Mahnung, in der sie die Zahlung forderte. Der Beschwerdeführer betonte, der Professor sei nicht befugt, in seinem Namen Verträge abzuschließen. Die Kommission teilte dem Beschwerdeführer mit, sie werde den Betrag (die Forderung der Kommission zuzüglich aufgelaufener Verzugszinsen) mit einem zugunsten des Beschwerdeführers ausstehenden Betrag verrechnen. Der Bürgerbeauftragte stellte bei seiner Untersuchung fest, die Kommission habe nicht angegeben, welchem materiellen Recht die Vereinbarung unterliege, und somit keine überzeugende Erklärung dafür vorgelegt, dass die Vereinbarung als für die Hochschule rechtlich bindend zu betrachten sei. Die Kommission akzeptierte schließlich, dass es keinen Beleg gebe, um die Behauptung aufrechtzuerhalten, die Hochschule sei durch die Vereinbarung rechtlich gebunden. Dementsprechend wies sie die Zahlung der zuvor verrechneten Summe an.

Verwaltung und Beamtenstatut

Jedes Jahr erhält der Bürgerbeauftragte eine Reihe von Beschwerden über die administrativen Tätigkeiten der Organe (62 Untersuchungen bzw. 19 % der im Jahr 2011 abgeschlossenen Untersuchungen). Diese Tätigkeiten beziehen sich auf die Einhaltung des Beamtenstatuts und sonstiger maßgeblicher Dokumente. In manchen Fällen geht es um die Grundrechte, so dass der Bürgerbeauftragte Maßnahmen ergreifen muss, um die korrekte Anwendung der Charta durch die Organe zu fördern. In anderen Fällen ergeben sich Streitfragen aus der Art und Weise, in der die EU-Organe das Beamtenstatut auslegen. In diesen Fällen versucht der Bürgerbeauftragte, zumindest sicherzustellen, dass die Organe die Rechtsprechung des Gerichtshofs berücksichtigen und korrekt anwenden.

Grundrecht auf Anhörung

Bei der Bearbeitung einer Beschwerde wurde der Bürgerbeauftragte auf mögliche Mängel bei den Verfahren der Kommission aufmerksam, die sich bei der Umsetzung von Rückforderungsmaßnahmen gemäß Artikel 85 des Beamtenstatuts ergeben. Er leitete die Untersuchung aus eigener Initiative (OI/4/2009/PB) bezüglich des Grundrechts von Beamten auf Anhörung in Fällen an, in denen die Kommission ohne rechtlichen Grund gezahlte Beträge zurückfordert. Die Kommission stimmte vorbehaltlos zu, dass das Recht auf Anhörung in diesem Zusammenhang respektiert werden muss und verwies auf die Maßnahmen, die sie zu diesem Zweck ergreift. Der Bürgerbeauftragte stellte fest, dass die von der Kommission eingeführten Verfahrensänderungen einen gewissen Kompromiss enthielten. Dennoch gelangte er zu dem Schluss, dass dieser

Beschwerden und Untersuchungen

Kompromiss in Anbetracht des besonderen Hintergrunds und der einschlägigen Verfahrensgarantien akzeptabel ist.

Die Beschwerde **3800/2006/JF** betraf die Entscheidung der Kommission, den Berichtigungskoeffizienten für das Vereinigte Königreich, der auf die Rente des Beschwerdeführers angewandt wurde, auszusetzen und das Europäische Amt für Betrugsbekämpfung (OLAF) aufzufordern, in dem Fall Untersuchungen anzustellen. Ein anonymes Brief hatte bei der Kommission die Frage aufgeworfen, wo sich der tatsächliche Wohnsitz des Beschwerdeführers befand: in Brüssel oder im Vereinigten Königreich. Der Beschwerdeführer beanstandete, dass die Kommission ihm keine Möglichkeit gegeben habe, sich zu verteidigen, bevor die vorstehend beschriebene Entscheidung getroffen wurde, die darüber hinaus nach seiner Auffassung ungerechtfertigt gewesen sei. Trotz anfänglicher Vorbehalte bot die Kommission dem Beschwerdeführer schließlich eine Entschädigung in Höhe von 1 000 EUR für immateriellen Schaden und ein vom Kommissar für interinstitutionelle Beziehungen und Verwaltung unterzeichnetes Entschuldigungsschreiben an. Der Bürgerbeauftragte betonte, dass das anfängliche Vorgehen der Kommission die Ehre und den Ruf des Beschwerdeführers beschädigt habe. Trotzdem begrüßte er die Bereitschaft der Kommission und insbesondere des zuständigen Kommissars sehr, zu einer zufriedenstellenden Lösung des Beschwerdefalls beizutragen. Ebenso würdigte er den guten Willen des Beschwerdeführers, der sich in der Annahme des Kommissionsvorschlags zeigte.

Sorgfaltspflichten

Der Fall **OI/4/2010/ELB**

veranschaulicht, wie der Aspekt der guten Verwaltungspraxis über die Rechtmäßigkeit hinausgeht. Diese Untersuchung aus eigener Initiative betraf die Bearbeitung von Anträgen gemäß dem Beamtenstatut durch EU-Organe, in diesem Fall das Parlament, der Rat und die Kommission, auf Ersatz von Entscheidungen infolge von Änderungen der Rechtsprechung. Die Organe vertraten den Standpunkt, dass sie nicht zur Prüfung solcher Entscheidungen verpflichtet seien. Sie wiesen darauf hin, dass eine Entscheidung rechtsgültig wird, sofern dagegen nicht innerhalb der rechtlich vorgesehenen Frist widersprochen wird. Sie erinnerten außerdem daran, dass die Rechtswirkungen eines Gerichtsurteils auf die Parteien der Rechtssache beschränkt sind und gaben an, dass sie nur unter außergewöhnlichen Umständen ein Urteil auf andere Parteien anwenden würden. In seiner Schlussfolgerung betonte der Bürgerbeauftragte, dass die Organe durch nichts daran gehindert werden, den Antrag eines Beamten auf Ersatz einer endgültigen Entscheidung durch eine neue Entscheidung infolge von Änderungen der Rechtsprechung zu prüfen. Er vertrat außerdem die Ansicht, dass die Organe unter Anwendung ihrer Ermessensfreiheit entscheiden können, einem Antrag auf eine neue Entscheidung stattzugeben. Entsprechend der Grundsätze einer guten Verwaltungspraxis sollte ein Organ alle begründeten Schlussfolgerungen aus Urteilen der Unionsgerichte ziehen.



Ungerechte Behandlung

Drei Fälle betrafen die Auslegung bestimmter Bestimmungen des Beamtenstatut durch das Parlament. Die Beschwerdeführer in den Fällen **2986/2008/MF** und **2987/2008/MF** beanstandeten die Praxis des Parlaments, den Multiplikationsfaktor³³ für Gehälter von Beamten zwei Jahre nach deren erster Beförderung gemäß dem neuen, mit der Reform des Statuts im Jahr 2004 eingeführten System auf 1 anzuheben, als nicht mit dem Statut vereinbar, da sie automatisch und damit willkürlich sei. Der Bürgerbeauftragte stimmte der Behauptung des Beschwerdeführers zu und forderte das Parlament auf, diese Praxis zu ändern. Das Parlament wies dies ab und argumentierte, dass seine Auslegung nicht durch ein Gerichtsurteil in Frage gestellt wurde. Das Parlament hielt an seinem Standpunkt in dieser Angelegenheit fest, obwohl der Bürgerbeauftragte es ersuchte, die Auslegung der relevanten Bestimmung durch das Gericht in dessen Urteil vom 2. Juli 2010 (Rechtssache *Lafili*) zu berücksichtigen. Der Bürgerbeauftragte kritisierte das Parlament aufgrund dieses gravierenden Missstands in der Verwaltungstätigkeit. Er führte aus, dass die Praxis des Parlaments sich von der Praxis aller anderen EU-Organe unterscheidet und seinen Beamten in einigen Fällen erhebliche Vorteile gegenüber den Beamten anderer Organe verschaffte.

Im Fall **1329/2010/MF** ging es unter anderem um die Methode des Parlaments für die Berechnung des Multiplikationsfaktors für Beamte, die vor dem 1. Mai 2004 eingestellt und danach befördert wurden. Der Beschwerdeführer machte geltend, das Parlament habe

für die Berechnung seines Gehalts eine andere Methode herangezogen als alle anderen EU-Organe. Der Bürgerbeauftragte erkannte an, dass die Berechnungsmethode des Parlaments nicht auf einer eindeutig falschen Auslegung der einschlägigen Bestimmung beruhe. Er betonte jedoch, der Grundsatz der Einheitlichkeit des Europäischen Öffentlichen Dienstes impliziere, dass alle Organe das Beamtenstatut kohärent auslegen und anwenden. Des Weiteren befand der Bürgerbeauftragte, die verschiedenen Berechnungsmethoden hätten Gehaltsunterschiede zur Folge, die inakzeptabel seien und, entgegen der Auffassung des Parlaments, nicht als minimal betrachtet werden könnten. Der Bürgerbeauftragte schloss den Fall ab und regte an, die EU-Organe sollten sich auf eine gemeinsame Methode für die Berechnung der neuen Grundgehälter der Beamten nach einer Beförderung einigen. Zudem regte der Bürgerbeauftragte an, vor der nächsten Überarbeitung des Beamtenstatuts sollten die EU-Organe (i) einen Mechanismus schaffen, um Probleme bei der Auslegung der überarbeiteten Bestimmungen zu ermitteln, und (ii) hinreichend frühzeitig zu einem gemeinsamen Standpunkt finden, um zu vermeiden, dass es in der Praxis zu Ungleichbehandlung kommt.

Der Fall **1944/2009/MHZ** betraf unzutreffende Informationen, die der Beschwerdeführerin über die Bedingungen für die Tätigkeit bei einer EU-Delegation zur Verfügung gestellt wurden. Der Bürgerbeauftragte stellte fest, dass sich die Beschwerdeführerin hinsichtlich der betreffenden Informationen zwar nicht auf den Grundsatz des berechtigten Vertrauens verlassen könne, dass es

³³. Am 1. Mai 2004 führte die Reform des EU-Statuts eine neue Laufbahnstruktur und eine neue Gehaltstabelle ein. Übergangsbestimmungen enthielten einen „Multiplikationsfaktor“, der eingeführt wurde, um den Anteil des angepassten Gehalts, der Beamten, die vor dem 1. Mai 2004 eingestellt wurden, zu zahlen war, festgestellt werden konnte.

Beschwerden und Untersuchungen

jedoch nicht gerechtfertigt wäre, wenn die Kommission keine Verantwortung für die schwerwiegenden Folgen übernehmen würde, die sich aus dem Verwaltungsfehler ergaben. Über die finanziellen Folgen hinaus machte die Beschwerdeführerin geltend, dass sich der Ort ihrer neuen Tätigkeit nachteilig auf die Gesundheit ihres Ehemanns auswirke. Der Bürgerbeauftragte unterbreitete daher einen Vorschlag, wonach die Beschwerdeführerin in ein anderes Land versetzt werden sollte. Gleichzeitig wandte sich die Beschwerdeführerin in dieser Angelegenheit an die Dienststellen der Kommission. Als Ergebnis hiervon wurde die Beschwerdeführerin nach Brüssel versetzt.

Angeblicher Verstoß gegen die Vorschriften betreffend Sonderberater

Im Fall **476/2010/ANA** ging es um den Umgang der Kommission mit einem Interessenkonflikt in Bezug auf die Ernennung eines unbesoldeten Sonderberaters für einen Kommissar. Der Bürgerbeauftragte stellte eine Reihe von Missständen in der Verwaltungstätigkeit fest und machte entsprechend kritische Anmerkungen sowie zwei weitere Bemerkungen. Insbesondere regte er an, die Kommission könnte eine Änderung der Erklärung zu den Tätigkeiten eines angehenden Sonderberaters in Erwägung ziehen, um genügend Informationen über die Nebentätigkeiten des Sonderberaters zu erhalten, damit auf diese Weise ein potenzieller Interessenkonflikt zwischen den Aufgaben des Sonderberaters und seinen Nebentätigkeiten geprüft werden könne. Außerdem könnte die Kommission von dem angehenden Sonderberater verlangen, eine Bestätigung darüber vorzulegen, dass die Erklärung vollständig ist und dass seines Wissens nach kein Interessenkonflikt mit seinen zukünftigen Aufgaben als Sonderberater vorliegt.

Auswahl- und Ausleseverfahren

EPSO

Die meisten Untersuchungen des Bürgerbeauftragten im Bereich Auswahl- und Ausleseverfahren richten sich gegen das Europäische Amt für Personalauswahl (EPSO). Viele der Probleme, die bei den vom EPSO organisierten Auswahlverfahren festgestellt wurden, konnten in beschleunigten Verfahren gelöst werden. Auf diese Weise hat EPSO seine Offenheit für rasche und faire Lösungen für Probleme demonstriert. Wie einige der nachstehenden Fälle zeigen, ist die Gleichbehandlung immer wieder ein Thema. Der Bürgerbeauftragte hatte im Jahr 2011 außerdem Gelegenheit, Schlussfolgerungen zur neuen Politik EPSOs bei offenen Auswahlverfahren zu ziehen.

Probleme mit der neuen Politik EPSOs bei offenen Auswahlverfahren

Im Fall **OI/9/2010/RT** leitete der Bürgerbeauftragte eine Untersuchung aus eigener Initiative bezüglich der neuen Politik EPSOs betreffend die Buchungsfrist für Zulassungstests, die Kommunikation mit den Bewerbern und die Bedingungen in den verschiedenen Testzentren ein. Zur Beantwortung der Fragen des Bürgerbeauftragten erklärte EPSO, dass (i) die Maßnahme, die Buchungsfrist für die computergestützten Zulassungstests erheblich zu verkürzen, zum Erreichen des allgemeinen Ziels der Verkürzung der Dauer des gesamten Auswahlverfahrens angemessen und notwendig sei, dass (ii) man derzeit über die Frage nachdenke, ob die zuvor übliche Praxis, E-Mail-Benachrichtigungen zu verschicken, für das Auswahlverfahren 2011 für Administratoren (Verwaltungsräte) wieder eingeführt werden sollte, dass (iii) jedes Testzentrum den minimalen



Standardbedingungen entsprach und dass (iv) man jedes Jahr die allgemeinen Ergebnisse unterschiedlicher Erhebungen öffentlich bekanntmachen und den Grad der Zufriedenheit der Bewerber angeben werde. Der Bürgerbeauftragte begrüßte diese Erklärungen und machte zwei weitere Bemerkungen, erstens bezüglich E-Mail-Benachrichtigungen und zweitens in Bezug auf Fälle, in denen Bewerber nicht in der Lage sind, innerhalb der kurzen Buchungsfrist auf das Internet zuzugreifen.

Angebliches Versäumnis, Gleichbehandlung zu gewährleisten

Die Beschwerdeführerin im Fall **1933/2010/BEH** führte an, EPSO habe es unterlassen, den Termin für ihre Prüfung im Testzentrum zu verlegen, und damit ihre besondere Lage – ihre Schwangerschaft – nicht berücksichtigt sowie den Grundsatz der Gleichbehandlung nicht gewahrt. Angesichts des außergewöhnlichen Charakters des Falls ersuchte der Bürgerbeauftragte EPSO aufgrund der Dringlichkeit der Angelegenheit um eine rasche Stellungnahme. Dieser Aufforderung kam EPSO nach. In seiner Stellungnahme erklärte sich EPSO bereit, eine Reihe von Maßnahmen zu ergreifen, um den besonderen Bedürfnissen der Beschwerdeführerin gerecht zu werden. Obwohl es offenbar nicht möglich war, eine Lösung für die Beschwerdeführerin in diesem speziellen Fall zu finden, lagen nach Auffassung des Bürgerbeauftragten angesichts der konstruktiven Haltung des Amtes keine Gründe für weitere Untersuchungen in diesem Fall vor. Gleichwohl ersuchte er EPSO, über die in seiner Stellungnahme vorgeschlagenen Maßnahmen hinaus weitere Möglichkeiten in Betracht zu ziehen, um den Bedürfnissen werdender Mütter Rechnung zu tragen, die sich

in einer ähnlichen Situation wie die Beschwerdeführerin befinden.

Im Fall **1299/2010/MHZ** hatte es EPSO nach Auffassung des Bürgerbeauftragten versäumt, dem Beschwerdeführer angemessene Prüfungsbedingungen zur Ablegung der computergestützten Zulassungstests zu gewährleisten. Daher hätte EPSO ihm fairerweise eine Wiederholung der Prüfungen gestatten sollen. EPSO reagierte jedoch nicht rasch genug auf die Beschwerde, um den Missstand beheben zu können, als noch keine technischen oder organisatorischen Sachzwänge bestanden. Überdies erkannte EPSO seine Fehler weder in seiner Stellungnahme zu der Beschwerde noch in seiner Antwort auf den Empfehlungsentwurf des Bürgerbeauftragten an und entschuldigte sich auch nicht beim Beschwerdeführer. Der Bürgerbeauftragte verfasste eine kritische Anmerkung.

Im Fall **1220/2010/BEH** ging es schließlich um den Vorwurf der Fehlinformation in einem Online-Bewerbungsformular, laut dem die Bewerber jeweils bis zu 4 000 Zeichen verwenden konnten, um die einzelnen Unterpunkte im Abschnitt zu ihrer Motivation für die Bewerbung zu beantworten. Der Bürgerbeauftragte vertrat die Ansicht, dass die Information in der deutschen Fassung des Bewerbungsformulars tatsächlich unrichtig war und Bewerber irreführen konnte. Zugleich gelangte er jedoch auch zu der Auffassung, dass EPSO angemessene Maßnahmen zur Berichtigung seines Fehlers ergriffen hatte, indem es den Bewerbern die Möglichkeit gewährt hatte, auftretende Probleme zu melden, und auf seiner Internetseite aktualisierte Hinweise in Bezug auf die höchstzulässige Zeichenzahl veröffentlicht hatte.

Beschwerden und Untersuchungen

Unangemessene Begründung

Im Rahmen des Falls **14/2010/ANA** untersuchte der Bürgerbeauftragte die offenbar widersprüchlichen Verpflichtungen EPSOs, seine Entscheidungen einerseits begründen und andererseits die Vertraulichkeit der Vorgehensweise des Auswahlausschusses wahren zu müssen. Der Bürgerbeauftragte wies darauf hin, dass diese beiden Verpflichtungen gleichermaßen berücksichtigt werden, da EPSO entschieden hatte, auf dem Bewertungsbogen eine Aufschlüsselung der Noten anhand der vom Auswahlausschuss verwendeten Bewertungskriterien und -teilkriterien anzugeben. Diese Entscheidung hatte EPSO im Anschluss an eine Untersuchung des Bürgerbeauftragten aus eigener Initiative zur Transparenz bei EU-Einstellungsverfahren getroffen. Der Bürgerbeauftragte bedauerte die Tatsache, dass der Auswahlausschuss im vorliegenden Fall eine solche Aufschlüsselung nicht zur Verfügung gestellt hatte.

Sonstige Organe, Einrichtungen und Stellen

Obleich EPSO die meisten Beschwerden im Bereich Personaleinstellung auf sich vereint, erhält der Bürgerbeauftragte gelegentlich auch Beschwerden hierzu gegen andere Organe.

Der Fall **696/2008/OV** betraf mutmaßliche Fehler im Auswahlverfahren für den Direktor der Europäischen Chemikalienagentur (ECHA). Der Bürgerbeauftragte kritisierte, dass die Kommission ihre Beweggründe für

die Aufstellung einer Auswahlliste mit zwei Bewerbern nicht dokumentiert hatte. Auf diese Weise konnte unmöglich nachgeprüft werden, ob die Kommission u. U. die Zahl der Bewerber unzulässigerweise und willkürlich eingeschränkt hatte. In einer weiteren Bemerkung erklärte der Bürgerbeauftragte, die Kommission solle gemäß der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 über den Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten auf Anfrage die in Auswahlverfahren für hochrangige Stellen in der Kommission und den EU-Agenturen aufgestellten Auswahllisten öffentlich zugänglich machen.

Im Fall **2755/2009/JF** betreffend die Einstellung von Familienangehörigen von Bediensteten empfahl der Bürgerbeauftragte der Gemeinsamen Forschungsstelle (GFS), sich beim Beschwerdeführer zu entschuldigen und dafür Sorge zu tragen, dass die Auswahl von Bewerbern für Stellen bei der GFS weder in positiver noch in negativer Weise durch familiäre Bindungen oder Beziehungen beeinflusst wird. Der Beschwerdeführer hatte sich um eine Stelle in einem Referat der GFS beworben, in dem seine Ehefrau bereits eine Stelle bekleidete. Ferner verlangte der Bürgerbeauftragte, dass die GFS ihren Bediensteten Arbeitsbedingungen gewährleisten sollte, die eine Vereinbarung von Berufs- und Familienleben ermöglichen, und dass sie ihre internen Bestimmungen bezüglich der Einstellung von Familienangehörigen veröffentlichen sollte. Die Kommission nahm den Empfehlungsentwurf des Bürgerbeauftragten ohne Vorbehalte an.



Institutionelle und politische Aspekte sowie sonstige Tätigkeiten

Unter dieser letzten Überschrift sind verschiedene Beschwerden gegen die politischen Entscheidungen oder die allgemeine Arbeitsweise der Organe zusammengefasst.³⁴ Zu den untersuchten Vorwürfen zählen Machtmissbrauch, irreführende oder unangemessene Behauptungen sowie die Nichteinhaltung von Verpflichtungen.

Machtmissbrauch

Der Beschwerdeführer im Fall **856/2008/BEH** hatte sich im Jahr 2002 an die Kommission gewandt und diese auf bestimmte Unregelmäßigkeiten aufmerksam gemacht, die seiner Auffassung nach im Zusammenhang mit dem Erwerb eines Gebäudes in Brüssel durch das Europäische Parlament aufgetreten waren. Das Europäische Amt für Betrugsbekämpfung (OLAF) leitete eine Untersuchung ein, in deren Verlauf es den Beschwerdeführer als „Betroffenen“ im Sinne der Verordnung über die Untersuchungen des Amtes erachtete und ihn auf der Grundlage von Artikel 4 Absatz 3 Unterabsatz 2 dieser Verordnung zu einer Zeugenanhörung einlud. Nach der Analyse der Befugnisse, die OLAF im Rahmen seiner Untersuchungen genießt, gelangte der Bürgerbeauftragte zu dem Schluss, mit der Einladung des Beschwerdeführers zu einem Gespräch auf der Grundlage der vorstehend genannten Bestimmung habe das Amt sehr wohl die Grenzen seiner Befugnisse überschritten. OLAF erkannte an, dass sein Vorgehen in diesem Fall zu einem Missverständnis geführt haben könnte. Personen in der Situation des Beschwerdeführers könnten nur dann gebeten werden, im Zuge eines

Gespräches Informationen preiszugeben, wenn sie damit einverstanden seien. OLAF erkannte damit im Wesentlichen an, regelwidrig gehandelt zu haben. Obwohl das Amt es versäumt hatte, sich beim Beschwerdeführer zu entschuldigen, kam der Bürgerbeauftragte zu dem Schluss, OLAF habe jedoch die wesentlichen Teile seines Empfehlungsentwurfs akzeptiert, einschließlich des Abschnitts, in dem auf andere vom Beschwerdeführer vorgebrachte Punkte verwiesen wurde.

Irreführende oder unangemessene Behauptungen bzw. Informationen

Die Beschwerde im Fall **715/2009/ANA** betraf die Feststellungen der Kommission in einem im Rahmen des Kooperations- und Kontrollverfahrens veröffentlichten Bericht, wonach (i) die bulgarische Regierung weiterhin Duty-free-Shops an den Außengrenzen Bulgariens dulde, (ii) diese Läden ihren Umsatz im Jahr 2007 beträchtlich hätten steigern können und (iii) Korruption und organisierte Kriminalität an diesen Stellen konzentriert aufträten. Nach Einsichtnahme in die Akte erstellte der Bürgerbeauftragte Empfehlungsentwürfe, in denen er die Kommission dazu aufforderte, anzuerkennen, dass die Feststellungen (ii) und (iii) durch keine konkreten, ihr vorliegenden Beweise gestützt wurden, und dass die Feststellung (i) irreführend war. Der Bürgerbeauftragte schloss den Fall mit einer kritischen Anmerkung ab und richtete eine weitere Bemerkung an die Kommission, wonach diese dafür Sorge tragen sollte, dass die von ihr im Rahmen des Kooperations- und Kontrollverfahrens veröffentlichten Berichte mit den Grundsätzen der guten Verwaltungspraxis in Einklang stehen.

³⁴. Vgl. auch den Fall **1301/2010/GG** im Zusammenhang mit der Veröffentlichung fehlerhafter bzw. irreführender Informationen über die Rechte von Fluggästen und das vermeintliche Versäumnis der Kommission, diese Informationen rasch zu berichtigen, der in Abschnitt 1.4 beschrieben ist.

Beschwerden und Untersuchungen

Im Fall **884/2010/VIK** beschäftigte sich der Bürgerbeauftragte mit dem Vorwurf der mangelnden Transparenz bei der Auswahl von Wahlbeobachtern durch die Kommission und des unprofessionellen Tons im Schriftverkehr der Kommission mit dem Beschwerdeführer. Der Beschwerdeführer, dessen Bewerbung nicht berücksichtigt worden war, erbat nähere Auskünfte zu den Kriterien für die Auswahl von Kurzzeitbeobachtern und erhielt von dem mit der Angelegenheit befassten Kommissionsbeamten daraufhin eine Antwort mit folgendem Wortlaut: „Wir sehen uns vor Gericht“. Die Kommission entschuldigte sich gegenüber dem Beschwerdeführer für den Ton der fraglichen E-Mail und übermittelte ihm außerdem eine ausführliche Antwort auf sein Auskunftersuchen. Der Bürgerbeauftragte kam zu dem Schluss, dass die Kommission Schritte eingeleitet hat, um die Angelegenheit beizulegen, machte jedoch zwei weitere Bemerkungen bezüglich der Verbesserung der künftigen Leistung der Organe.

Im Fall **3031/2007/VL** kam der Bürgerbeauftragte zu dem Schluss, dass (i) die Angaben, die die Kommission über das Erasmus-Mundus-Programm machte, Studierende aus Nicht-EU-Ländern tatsächlich glauben machten, dass ihnen ihr Stipendium einen angemessenen Lebensstandard in Europa ermöglichen würde, und dass (ii) der betreffende Betrag zu diesem Zweck nicht ausreichend war. Seiner Meinung nach waren die Angaben, die die Kommission den Studierenden zur Verfügung stellte, nicht korrekt bzw. verlässlich. In seinem Empfehlungsentwurf schlug er der Kommission vor, Kulanzzahlungen von jeweils 1 500 EUR an jeden betroffenen Studierenden für erlittene

Unannehmlichkeiten zu leisten. Er schloss den Fall mit einer kritischen Anmerkung ab, nachdem die Kommission seinen Empfehlungsentwurf abgelehnt hatte.

Im Fall **260/2011/GG** ging es um den EU-Schülerkalender für Schüler der Sekundarstufe, den die Kommission jedes Jahr veröffentlicht. Im Januar 2011 beschwerte sich ein irischer Pfarrer beim Bürgerbeauftragten darüber, dass die Kommission in der Ausgabe 2010/2011 des EU-Schülerkalenders christliche Feiertage wie Weihnachten und Ostern ausgelassen hatte, während die Feiertage anderer Weltreligionen enthalten waren. Die Kommission hatte bereits mehr als 3 Mio. Exemplare des Kalenders verteilt, und der Beschwerdeführer forderte eine Entschuldigung sowie die Rücknahme der Kalender. Im Februar 2011 informierte der Bürgerbeauftragte den Beschwerdeführer darüber, dass die Kommission eine Entschuldigung für den Fehler auf ihrer Website veröffentlicht hatte. Außerdem sei ein Korrigendum an alle Lehrer verschickt worden, die die Ausgabe 2010/2011 des EU-Schülerkalenders bestellt hatten. Der Bürgerbeauftragte befand die Abhilfemaßnahmen der Kommission für angemessen und einen Neudruck der Ausgabe 2010/2011 für nicht verhältnismäßig.

Angebliche Nichteinhaltung von Verpflichtungen

Im Fall **2139/2010/AN** ging es darum, dass die Finanzierung lokaler Steuern mit EU-Mitteln nach den neuen Bestimmungen der Instrumente für die Entwicklungszusammenarbeit streng verboten ist. Der Bürgerbeauftragte befand, dass die Kommission die Maßnahmen, die sie zur Lösung der aus der Nichterstattungsfähigkeit von Steuern



als Projektkosten im gegenwärtigen Rechtsrahmen erwachsenden Probleme ergriffen hat, in gebührendem Maße erläutert hat. Ferner erachtete er die unmittelbaren Maßnahmen, die von der Kommission ergriffen wurden, für angemessen. Im Fall **427/2011/MHZ** kritisierte der Bürgerbeauftragte jedoch, dass die Kommission es unterlassen habe, nachzuweisen, dass es objektiv betrachtet für sie unmöglich gewesen war, die Verpflichtung zu erfüllen, spätestens bis zum 1. Januar 2008 sicherzustellen, dass eine wissenschaftliche Bewertung der Auswirkungen des Einsatzes bestimmter Netze auf Wale, Delphine und Tümmler vorgenommen wird.

1.7 Weiterleitung von Beschwerden und Empfehlungen

In mehr als 65 % aller im Jahr 2011 bearbeiteten Fälle (1 667) 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.

Insgesamt fielen 52 % (1 321) der vom Europäischen Bürgerbeauftragten im Jahr 2011 bearbeiteten Beschwerden in den Zuständigkeitsbereich eines Mitglieds des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten. Von diesen fielen 698 Fälle in den Zuständigkeitsbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten. Aus Abbildung 1.12 lässt sich entnehmen, dass 609 Fälle entweder an ein Mitglied des Verbindungsnetzes weitergeleitet wurden³⁵ oder dem Beschwerdeführer

Insgesamt fielen 52 % (1 321) der vom Europäischen Bürgerbeauftragten im Jahr 2011 bearbeiteten Beschwerden in den Zuständigkeitsbereich eines Mitglieds des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten.

35. Beschwerden werden nur mit Zustimmung der Beschwerdeführer weitergeleitet.

Beschwerden und Untersuchungen

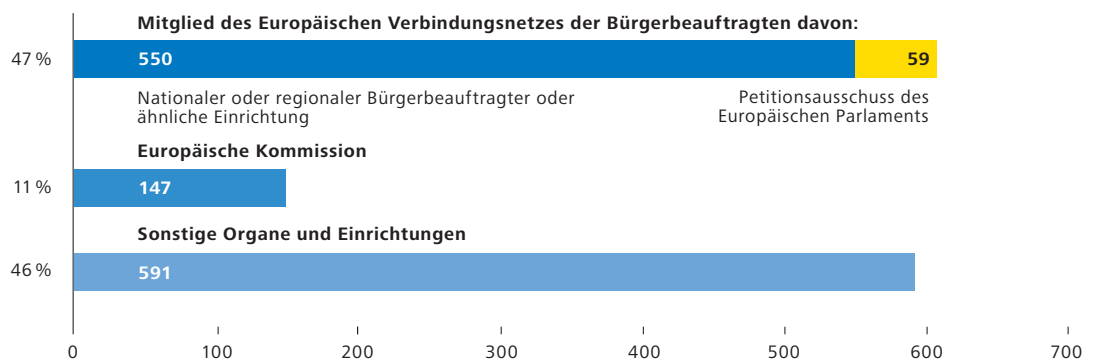
geraten wurde, mit einem Mitglied des Verbindungsnetzes Kontakt aufzunehmen. Dementsprechend wurden die Beschwerdeführer in 550 Fällen an einen nationalen oder regionalen Bürgerbeauftragten oder eine ähnliche Einrichtung sowie in 59 Fällen an den Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments verwiesen bzw. die Fälle wurden entsprechend weitergeleitet.

Mitunter erachtet es der Bürgerbeauftragte aber auch als sinnvoll, eine Beschwerde an die Europäische Kommission, an SOLVIT oder den Beratungsdienst auf „Ihr Europa“ („Ihr Europa – Beratung“) weiterzuleiten. SOLVIT ist ein von der Kommission eingerichtetes Netz, das Bürgern Hilfe bietet, die bei der Wahrnehmung ihrer Rechte im EU-Binnenmarkt auf Hindernisse stoßen. Beim Beratungsdienst auf „Ihr Europa“ handelt es sich ebenfalls um ein EU-weites Beratungsnetz, das die Kommission zur Unterstützung der Bürger bei Fragen zum

Leben, Arbeiten und Reisen in der EU ins Leben gerufen hat. Vor der Weiterleitung einer Beschwerde oder Verweisung eines Beschwerdeführers bemüht sich die Dienststelle des Bürgerbeauftragten nach Kräften, zu ermitteln, welche andere Stelle dem Betroffenen am besten helfen könnte. Im Jahr 2011 wurde 147 Beschwerdeführern empfohlen, sich an die Europäische Kommission zu wenden³⁶, weitere 591 Fälle wurden an andere Organe und Einrichtungen, zum Beispiel SOLVIT, den Beratungsdienst auf „Ihr Europa“ oder spezielle Bürgerbeauftragte bzw. Beschwerdestellen in den Mitgliedstaaten verwiesen.

Wie aus den nachstehenden Beispielen ersichtlich ist, konnte der Europäische Bürgerbeauftragte den Beschwerdeführern in mehr als 51 % der im Jahr 2011 bearbeiteten Fälle helfen, indem er den Fall an eine zuständige Stelle verwies oder eine Empfehlung dazu aussprach, an wen sich der Beschwerdeführer wenden könnte.

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



Hinweis 1: Enthalten sind 124 Beschwerden, die gegen Ende 2010 registriert und 2011 bearbeitet wurden. Nicht enthalten sind 38 Beschwerden, die gegen Ende 2011 registriert wurden, bei denen am Jahresende aber noch keine Entscheidung über die Art der Maßnahme gefallen und die Bearbeitung noch nicht abgeschlossen war.

Hinweis 2: Da der Bürgerbeauftragte dem Beschwerdeführer in einigen Fällen mehr als eine Empfehlung gab, ergeben die vorstehend angegebenen Prozentzahlen mehr als 100 %.

³⁶. 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.



Verweisung des Beschwerdeführers an das Europäische Parlament

Im Fall **2304/2011/MMN** forderte ein spanischer Staatsbürger, der an einem Ausleseverfahren EPSOs teilnahm, die Kommission auf, separate Auswahlverfahren für Antragsteller mit Behinderung einzuführen. Die Kommission leitete das Schreiben an EPSO weiter, das dem Beschwerdeführer mitteilte, dass je nach Art der Behinderung bei den Auswahltests besondere Vorkehrungen getroffen würden. EPSO gab außerdem an, dass der bestehende Rechtsrahmen keine separaten Ausleseverfahren für Bewerber mit Behinderung gestatte und es solche daher auch nicht durchführe. Bezüglich Informationen über den prozentualen Anteil an Mitarbeitern mit Behinderung verwies EPSO den Beschwerdeführer an die Personalabteilungen der EU-Organe. Der Beschwerdeführer war mit dieser Antwort nicht zufrieden und wandte sich an den Bürgerbeauftragten. Dieser vertrat den Standpunkt, dass der Beschwerdeführer eigentlich eine Änderung der geltenden Rechtsvorschriften anstrebe anstatt einen Missetand in der Verwaltungstätigkeit zu bemängeln. Mit der Zustimmung des Beschwerdeführers leitete der Bürgerbeauftragte die Beschwerde an das Parlament weiter, um eine Bearbeitung als Petition zu veranlassen.

Im Zusammenhang mit dem Fall **2293/2011/KRW** äußerte der Beschwerdeführer, ein deutscher Staatsbürger, den Vorwurf, dass die Verordnung (EG) Nr. 889/2002³⁷ des europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Mai 2002 zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2027/97 des Rates über die Haftung von Luftfahrtunternehmen bei Unfällen in Bezug auf die Geltendmachung

von Schadenersatzansprüchen unvollständig sei. Seiner Aussage nach hatte die EU außerdem versäumt, einen geeigneten Durchsetzungsmechanismus betreffend die Verordnung (EG) Nr. 889/2002 einzuführen, da die nationalen Durchsetzungsstellen in Bezug auf im Rahmen der Verordnung auftretende Fragen keine Befugnis besäßen. Er forderte die EU auf, diese Regulierungslücke in der Verordnung zu schließen. Da der Beschwerdeführer eine Änderung der maßgeblichen Rechtsvorschriften anstrebe, leitete der Bürgerbeauftragte mit der Zustimmung des Beschwerdeführers die Beschwerde an das Parlament weiter, um eine Bearbeitung als Petition zu veranlassen.

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

Im Februar 2011 verklagte ein Bürger ein spanisches Übersetzungsbüro aufgrund einer unterlassenen Zahlung in Höhe 618 EUR. Er beantragte die Anwendung des europäischen Verfahrens für geringfügige Forderungen für Fälle, in denen der Wert einer Forderung 2 000 EUR nicht überschreitet.³⁸ In Anbetracht der Tatsache, dass er keine Antwort auf seinen Antrag bezüglich der Anwendung des Verfahrens erhalten hatte, beschwerte sich der Bürger beim Bürgerbeauftragten darüber, dass das spanische Gericht die Bestimmungen der Verordnung nicht eingehalten hatte (Fall **2123/2011/MF**). Da sich die Beschwerde nicht gegen eine EU-Agentur richtete und darüber hinaus die Rechtmäßigkeit einer gerichtlichen Entscheidung in Frage stellte, empfahl der Bürgerbeauftragte dem Beschwerdeführer, sich aufgrund des potenziellen Verstoßes gegen EU-Recht an die Kommission zu wenden.

³⁷. ABl. L 140 vom 30.5.2002, S. 2-5.

³⁸. Verordnung (EG) Nr. 861/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Juli 2007; ABl. L 199 vom 31.7.2007, S. 1-22.

Beschwerden und Untersuchungen

Empfehlung an den Beschwerdeführer, sich an SOLVIT oder den Beratungsdienst auf „Ihr Europa“ zu wenden

Im Fall 2239/2011/PMC beschwerte sich eine Bürgerin, die beabsichtigte, im Vereinigten Königreich zu studieren, beim Bürgerbeauftragten darüber, dass die UK Border Agency ihr die EU-Anmeldebescheinigung verweigert hatte, da sie angeblich nicht über eine umfassende Krankenversicherung verfügte. Ihrer Ansicht nach waren ihre bulgarische Versicherung und die Europäische Krankenversicherungskarte ausreichend. Die Beschwerdeführerin hatte sich in dieser Angelegenheit bereits an den zuständigen nationalen Bürgerbeauftragten (Bürgerbeauftragter für das Parlament und den Gesundheitsdienst des Vereinigten Königreichs) gewandt. Da die Beschwerde als grenzüberschreitende Angelegenheit betrachtet wurde, schlug der Europäische Bürgerbeauftragte vor, die Beschwerdeführerin solle sich auch an SOLVIT und den Beratungsdienst auf „Ihr Europa“ wenden.

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 2011 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 eingehender analysieren möchten, können die Website des Bürgerbeauftragten besuchen, um auf die umfassendere Zusammenstellung von Zusammenfassungen zu Entscheidungen sowie die Entscheidungen selbst, aber auch Empfehlungsentwürfe und Sonderberichte zuzugreifen, die online verfügbar sind.

A large, stylized orange number '2' is centered on the page. The number is composed of several thick, curved segments that overlap to form the shape. The background is a solid yellow color.

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 Interessengruppen im Jahr 2011. Es werden die Sitzungen und Seminare vorgestellt, an denen der Bürgerbeauftragte teilgenommen hat, sowie sonstige Aktivitäten dargestellt, die durchgeführt wurden, um sicherzustellen, dass Beschwerden effektiv bearbeitet und vorbildliche Verfahren soweit wie möglich verbreitet werden und die Rolle des Bürgerbeauftragten stärker ins Bewusstsein der verschiedenen Interessengruppen rückt.

Beziehungen zu Organen, Bürgerbeauftragten und anderen Interessengruppen

2.1 Beziehungen zu Organen, Einrichtungen und sonstigen Stellen der EU¹

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.

Die Europäische Kommission

Da der größte Anteil der vom Bürgerbeauftragten durchgeführten Untersuchungen jedes Jahr die Europäische Kommission betrifft, unternimmt seine Dienststelle erhebliche Anstrengungen, um systematisch mit den Mitgliedern und Bediensteten der Kommission Kontakte zu pflegen.

Da der größte Anteil der vom Bürgerbeauftragten durchgeführten Untersuchungen jedes Jahr die Europäische Kommission betrifft, unternimmt seine Dienststelle erhebliche Anstrengungen, um systematisch mit den Mitgliedern und Bediensteten der Kommission Kontakte zu pflegen. Am 15. Februar traf P. Nikiforos Diamandouros anlässlich eines Meinungs- und Erfahrungsaustauschs mit dem Kollegium der Kommissionsmitglieder zusammen. Im Jahresverlauf traf sich der Bürgerbeauftragte mit dem Kommissar für Finanzplanung und Haushalt, Janusz Lewandowski, sowie mit Dominique Ristori, dem Generaldirektor der Gemeinsamen Forschungsstelle (GFS), Hervé Jouanjan, Generaldirektor der GD Haushalt, Irène Souka, Generaldirektorin der GD Humanressourcen und Sicherheit, und Karl Falkenberg, Generaldirektor der GD Umwelt.

Des Weiteren hielt P. Nikiforos Diamandouros anlässlich der „Grünen Woche“ der Kommission am 25. Mai 2011 einen Vortrag zur Rolle der Bürgerbeauftragten bei der Überwachung der Auswirkungen auf die Umwelt. Außerdem hielt er am 14. Dezember eine Rede auf einer Sitzung der Direktoren der GFS, die sich mit der Rolle des Europäischen Bürgerbeauftragten bei der Förderung einer Dienstleistungskultur in den Organen der EU beschäftigte. Daneben traf sich der Bürgerbeauftragte mit Mercedes de Sola, Schlichterin der Europäischen Kommission für Personalangelegenheiten, Cristiano Sebastiani, Vorsitzender der Zentralen Personalvertretung der Kommission, und Jens Nymand-Christensen, dem für Beziehungen zum Europäischen Bürgerbeauftragten im Generalsekretariat der Kommission zuständigen Direktor.

Im Laufe des Jahres 2011 traf sich der Europäische Bürgerbeauftragte mit dem stellvertretenden Leiter des Beratergremiums für europäische Politik (BEPA), Margaritis Schinas, und dem Direktor des Amtes für die Feststellung und Abwicklung individueller Ansprüche (PMO), Stephen Quest.

Zur Weiterverfolgung von Untersuchungen dienten monatliche Treffen des Leiters der Rechtsabteilung des Bürgerbeauftragten mit dem für Beziehungen mit dem Europäischen Bürgerbeauftragten im Generalsekretariat der Kommission zuständigen Direktor. Die Mitarbeiter des Bürgerbeauftragten pflegten auch 2011 die Kontakte mit SOLVIT, dem Enterprise Europe Network und der Generaldirektion Kommunikation.

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



Der Europäische Bürgerbeauftragte stellte seinen *Jahresbericht 2010* am 4. Mai 2011 dem Präsidenten des Parlaments, Herrn Jerzy Buzek, MdEP, und am 23. Mai 2011 dem Petitionsausschuss des Parlaments vor.



Das Europäische Parlament

Hinsichtlich der Beziehungen mit dem Europäischen Parlament waren wie immer verschiedene Aktivitäten im Zusammenhang mit dem *Jahresbericht 2010* des Bürgerbeauftragten für das Organ besonders wichtig. Der Europäische Bürgerbeauftragte stellte den Bericht am 4. Mai 2011 dem Präsidenten des Europäischen Parlaments, Jerzy Buzek, MdEP, am 5. Mai 2011 der Vorsitzenden des Petitionsausschusses des Europäischen Parlaments, Erminia Mazzoni, MdEP, und am 23. Mai 2011 dem Petitionsausschuss vor. Das Parlament erörterte den Bericht in der Plenarsitzung am 27. Oktober unter dem Vorsitz der Berichterstatterin Iliana Malinova Iotova, MdEP.

Im Jahr 2011 hat P. Nikiforos Diamandouros verschiedene Vorträge beim Europäischen Parlament gehalten. Dazu zählten ein Vortrag vor dem Rechtsausschuss betreffend die Beziehung zwischen den Befugnissen des Parlaments und dem Datenschutz sowie ein Vortrag vor dem Ausschuss für bürgerliche Freiheiten mit Schwerpunkt Zugang

der Öffentlichkeit zu EU-Dokumenten. Auf einem vom Rechtsausschuss des Europäischen Parlaments und der Universität León in Spanien organisierten Seminar hielt der Bürgerbeauftragte einen Vortrag über EU-Verwaltungsrecht. Eine Einladung der Arbeitsgruppe des Präsidiums des Europäischen Parlaments gab Herrn Diamandouros die Gelegenheit, seine Ansichten zu den Verhaltenskodizes für Mitglieder des Parlaments und Lobbyisten zu erläutern. Der Bürgerbeauftragte sprach außerdem vor dem Haushaltskontrollausschuss über „Whistleblowing“ und Disziplinarverfahren betreffend Beamte sowie vor dem Juristischen Dienst des Parlaments über die Rolle des Europäischen Bürgerbeauftragten bei der Förderung einer guten Verwaltungspraxis. Der Bürgerbeauftragte hielt ebenfalls einen Vortrag bei der Generaldirektion Infrastrukturen und Logistik zum Thema gute Verwaltungspraxis im Bereich Verträge und Ausschreibungen und beim Personalausschuss des Parlaments über die Strategie des Europäischen Bürgerbeauftragten und die Bearbeitung von Beschwerden von Mitarbeitern.

Beziehungen zu Organen, Bürgerbeauftragten und anderen Interessengruppen

P. Nikiforos Diamandouros traf sich auch mit dem Rechtsberater des Europäischen Parlaments, Christian Pennera, und dem Generaldirektor der GD Infrastrukturen und Logistik, Constantin Stratigakis.

Sonstige Organe

Im Laufe des Jahres 2011 traf sich der Europäische Bürgerbeauftragte mit Herman Van Rompuy, dem Präsidenten des Europäischen Rates, und mit Reijo Kemppinen, dem Generaldirektor der GD Presse, Kommunikation und Transparenz im Generalsekretariat des Rates der Europäischen Union. Er traf sich außerdem mit Staffan Nilsson, dem Präsidenten des europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses (EWSA), und mit Martin Westlake, dem Generalsekretär des EWSA.

Im Dezember besuchte P. Nikiforos Diamandouros die Organe der EU mit Sitz in Luxemburg und traf sich mit Vassilios Skouris, dem Präsidenten des Gerichtshofs, Marc Jaeger, dem Präsidenten des Gerichts, Sean Van Raepenbusch, dem Präsidenten des Gerichts für den öffentlichen Dienst, Dimitrios Gratsias, einem Richter beim Gericht, Vítor Manuel Da Silva Caldeira, dem Präsidenten des Europäischen Rechnungshofs (ERH), Ioannis Sarmas, einem Mitglied des ERH, Philippe Maystadt, dem Präsidenten der Europäischen Investitionsbank (EIB), und Alfonso Querejeta, dem Generalsekretär der EIB. Außerdem hielt P. Nikiforos Diamandouros einen Vortrag vor den Mitarbeitern der EIB.

2011 traf sich der Bürgerbeauftragte mit dem Europäischen Datenschutzbeauftragten Peter Hustinx, dem Generaldirektor des Europäischen Amtes für Betrugsbekämpfung Giovanni Kessler und dem Direktor des Europäischen Amtes für Personalauswahl David Bearfield. Darüber hinaus hielt der Bürgerbeauftragte zwei Vorträge für die Teilnehmer am Programm „Erasmus for Public Administration“, das von der Europäischen Verwaltungsakademie organisiert wurde.

Agenturen

Im Laufe des Jahres 2011 suchte P. Nikiforos Diamandouros den Kontakt zu den verschiedenen Agenturen der Europäischen Union. Im Juni hielt er einen Vortrag vor dem Netzwerk der Leiter der Agenturen in Brüssel zum Thema gute Verwaltungspraxis und zur Schaffung und Wahrung einer Dienstleistungskultur. Er besuchte außerdem die Europäische Bankaufsichtsbehörde, die Europäische Arzneimittel-Agentur, die Europäische Polizeiakademie, die Europäische Verteidigungsagentur, die Europäische Umweltagentur, die Europäische Agentur für die Sicherheit des Seeverkehrs und die Europäische Beobachtungsstelle für Drogen und Drogensucht bzw. traf sich mit deren Direktoren und Personalvertretungen. Weitere Informationen über das Besuchsprogramm des Bürgerbeauftragten bei den EU-Agenturen im Jahr 2011, dessen Ziel die Förderung einer guten Verwaltungspraxis und der Austausch bewährter Verfahren zwischen den Agenturen war, bietet der Unterabschnitt „Beschwerden und Untersuchung aus eigener Initiative“ zum Abschnitt 1.1 in diesem Bericht.



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

dies das Logo trägt. Infolgedessen ist die Sichtbarkeit des Verbindungsnetzes im Jahr 2011 erheblich gestiegen.

Eines der wesentlichen Anliegen des Verbindungsnetzes ist die rasche Weiterleitung von Beschwerden an den zuständigen Bürgerbeauftragten oder eine ähnliche Einrichtung. Im Jahresverlauf 2011 wurden 609 Beschwerden an Mitglieder des

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

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 Verbindungsnetz zählen mittlerweile 90 Ämter in 32 europäischen Ländern. Es umfasst die nationalen und regionalen Bürgerbeauftragten sowie ähnliche Einrichtungen der Mitgliedstaaten der Europäischen Union, der EU-Kandidatenländer und weiterer Länder im Europäischen Wirtschaftsraum und/oder im Schengenraum sowie den Europäischen Bürgerbeauftragten und den Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments.

Die im September 2010 eingeführte neue visuelle Identität des Verbindungsnetzes wurde im Laufe des Jahres 2011 schrittweise für Veröffentlichungen, Websites, Veranstaltungen und andere Medien eingesetzt. Viele Büros innerhalb des Verbindungsnetzes haben das Logo des Verbindungsnetzes in ihre Internetseiten eingebunden, und einige haben ihr Büromaterial umgestaltet, damit

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 2011 wurden mit 11 Anfragen so viele Anfragen wie nie zuvor an den Bürgerbeauftragten gerichtet. Zum Vergleich: Im Jahr 2010 waren es nur drei Anfragen. Fünf der Anfragen stammten von nationalen Bürgerbeauftragten, die übrigen sechs von regionalen Bürgerbeauftragten. Die Fragen der Bürgerbeauftragten aus Dänemark, Irland, Vorarlberg (Österreich), der Emilia-Romagna (Italien), der Toskana (Italien) und von den Kanarischen Inseln (Spanien) betrafen das wichtige

Im Jahr 2011 wurden mit 11 Anfragen so viele Anfragen wie nie zuvor an den Bürgerbeauftragten gerichtet.

Beziehungen zu Organen, Bürgerbeauftragten und anderen Interessengruppen



© Thomas Fryd

Das Europäische Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten veranstaltete vom 20. bis 22. Oktober 2011 das Achte Nationale Seminar des Verbindungsnetzes in Kopenhagen. Hans Gammeltoft-Hansen trat am 31. Januar 2012 nach 25 Amtsjahren als dänischer Bürgerbeauftragter in den Ruhestand. Das Seminar bot den Bürgerbeauftragten der verschiedenen europäischen Länder daher die perfekte Gelegenheit, ihren Amtskollegen mit der weltweit längsten Amtszeit zu würdigen.

Bürgerrecht der Freizügigkeit und damit den häufigsten Anlass für Fragen. Die Anfrage des Bürgerbeauftragten aus Vorarlberg bezog sich auf Unterschiede bei den Gebühren für Staatsangehörige und andere Personen an kommunalen Musikschulen. Der Bürgerbeauftragte der Emilia-Romagna wandte sich an den Europäischen Bürgerbeauftragten, nachdem die italienischen Gesundheitsbehörden sich geweigert hatten, einer schwangeren Patientin die Kosten für medizinische Hilfe zu erstatten, die dieser in Deutschland entstanden waren.

Die Anfragen der Bürgerbeauftragten aus Dänemark und dem Piemont (Italien) betrafen Umweltfragen, die Anfragen der Bürgerbeauftragten von Nordirland (Vereinigtes Königreich) und Andalusien (Spanien) betrafen landwirtschaftliche Fragen. Die Anfrage des Letzteren bezog sich auf die Maßnahmen, die infolge des E. coli-Ausbruchs in Deutschland ergriffen wurden. Der Bürgerbeauftragte Frankreichs übermittelte eine Anfrage betreffend das EU-Programm für die Verteilung von Nahrungsmitteln an Bedürftige.

Im Hinblick darauf, die nationalen oder regionalen Bürgerbeauftragten bei der Lösung der Probleme in all diesen Fällen zu unterstützen, hat der Europäische Bürgerbeauftragte entweder direkt auf die Anfrage geantwortet oder die Europäische Kommission um Antwort gebeten.

Das Verbindungsnetz dient durch die Seminare, einen halbjährlichen Nachrichtenbrief und ein elektronisches Diskussionsforum mit einem täglichen elektronischen Nachrichtendienst als wirksamer Mechanismus für den Austausch von Informationen zum EU-Recht sowie zu vorbildlichen Verfahren. Im Oktober 2011 wurde ein neues Extranet für das Verbindungsnetz eingeführt, das die seit 2001 in Betrieb befindliche Plattform ersetzt. Dieser neue Extranet-Dienst umfasst sämtliche Funktionen der bisherigen Plattform sowie verschiedene neue und wurde unter den Gesichtspunkten der maximalen Interaktivität und Benutzerfreundlichkeit konzipiert.



Die Europäische Kommission erkennt zunehmend die Bedeutung von Netzwerken, wenn es darum geht, die Kluft zwischen Europa und seinen Bürgern zu überbrücken. Die Kommission lud das Europäische Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten dazu ein, Vertreter mit einem Stand zu der Binnenmarkt-Messe zu entsenden, die im Oktober im polnischen Krakau stattfand. Hierbei handelte es sich um die erste Einladung dieser Art.



Zu den Themen, die im Jahr 2011 über das Forum und das Extranet erörtert wurden, zählten die Bearbeitung von Beschwerden im Zusammenhang mit der Vergabe und Durchführung von Verträgen, das Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderung, Bestimmungen zu Blutspenden, die Einbeziehung von Berufsverbänden in die Zuständigkeit des Bürgerbeauftragten, die Rolle der Bürgerbeauftragten beim Schutz und der Förderung der Menschen- und Grundrechte, der Zugang zu Wahlen für sehbehinderte Menschen und die Bearbeitung von Forderungen von Bürgern nach finanzieller Entschädigung durch öffentliche Stellen.

Im Rahmen des Verbindungsnetzes werden Seminare für nationale und regionale Bürgerbeauftragte jeweils alle zwei Jahre gemeinsam vom Europäischen Bürgerbeauftragten und einem nationalen bzw. regionalen Amtskollegen organisiert. Das Achte Nationale Seminar des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten wurde gemeinsam vom Europäischen Bürgerbeauftragten und vom Bürgerbeauftragten von

Dänemark, Hans Gammeltoft-Hansen, organisiert. Das Seminar mit dem Titel „*Law, politics, and ombudsmen in the Lisbon era*“ (Recht, Politik und Bürgerbeauftragte in der Lissabon-Ära) fand vom 20. bis 22. Oktober 2011 in Kopenhagen statt. An dem Seminar nahmen die Büros der Bürgerbeauftragten aus 30 Ländern teil, darunter nationale Bürgerbeauftragte aus nahezu allen EU-Mitgliedstaaten und regionale Vertreter aus den sieben Ländern, in denen Einrichtungen des Verbindungsnetzes bestehen.

Hans Gammeltoft-Hansen trat am 31. Januar 2012 nach 25 Amtsjahren in den Ruhestand. Das Seminar bot den Bürgerbeauftragten der verschiedenen europäischen Länder die perfekte Gelegenheit, ihren Amtskollegen mit der weltweit längsten Amtszeit zu würdigen.

Auf dem Seminar wurde eine Reihe von Themen erörtert, der Schwerpunkt lag auf der Rolle der Bürgerbeauftragten zwischen Recht und Politik und der Überbrückung der Kluft zwischen der EU und ihren Bürgern. Die Ratspräsidentschaft der Europäischen

Beziehungen zu Organen, Bürgerbeauftragten und anderen Interessengruppen

Union war erstmals auf einem Seminar des Verbindungsnetzes vertreten. Maciej Szpunar, Unterstaatssekretär des polnischen Ministeriums für Auswärtige Angelegenheiten, hielt die Einführungsrede zum zweiten der beiden vorstehend genannten Themen. Mats Melin, Vorsitzender des Obersten Verwaltungsgerichtshofs in Schweden, behandelte in seiner Rede das erste Thema.

Die Mitglieder des Verbindungsnetzes trafen auf dem Seminar einige wichtige Entscheidungen, wie den Nachrichtenbrief des Verbindungsnetzes der Öffentlichkeit kostenlos über die Website des Europäischen Bürgerbeauftragten und den EU Bookshop zugänglich zu machen, über die Website Informationen zu Anfragen an den Europäischen Bürgerbeauftragten bereitzustellen und Wege zu ermitteln, wie Bürger in ganz Europa über das Verbindungsnetz besser über ihre Rechte informiert werden können. Darüber hinaus nahm der Generaldirektor der GD Umwelt der Europäischen Kommission, Karl Falkenberg, am Seminar teil und erörterte Möglichkeiten zur Verbesserung der Zusammenarbeit zwischen der Kommission und den Mitgliedstaaten in Bezug auf Umweltfragen.

Die Europäische Kommission erkennt zunehmend die Bedeutung von Netzwerken, wenn es darum geht, die Kluft zwischen Europa und seinen Bürgern zu überbrücken. Im Oktober 2011 hat die Kommission zusammen mit der polnischen Ratspräsidentschaft eine Binnenmarkt-Messe im polnischen Krakau organisiert, um die Bürger darüber zu informieren, wie sie ihre Rechte geltend machen können. Die Kommission lud das Europäische Verbindungsnetz der

Bürgerbeauftragten dazu ein, Vertreter mit einem Stand zu der Messe zu entsenden. Hierbei handelte es sich um die erste Einladung dieser Art. Dank der hervorragenden Zusammenarbeit zwischen den Büros des polnischen und den Europäischen Bürgerbeauftragten waren an dem Stand, der von den Organisatoren der Messe zur Verfügung gestellt wurde, Mitarbeiter beider Büros vertreten. Diese sprachen in den drei Tagen mit mehr als 5 000 Bürgern und lieferten diesen Informationen zu einer Reihe von Problemlösungsmechanismen auf nationaler und europäischer Ebene.

Der Europäische Bürgerbeauftragte nutzte seine Besuche in den EU-Mitgliedstaaten im Jahr 2011, um seine Amtskollegen zu treffen. So traf sich P. Nikiforos Diamandouros beispielsweise mit dem griechischen Bürgerbeauftragten (März und November), dem Bürgerbeauftragte für das Parlament und den Gesundheitsdienst des Vereinigten Königreichs (Mai), dem Bürgerbeauftragten von Bulgarien (Juli) und dem Bürgerbeauftragten von Portugal (November). Des Weiteren traf er sich mit dem Bürgerbeauftragten von Katalonien (Spanien) in Barcelona (April), dem regionalen Bürgerbeauftragten Belgiens in Brüssel (März) und dem Bürgerbeauftragten von Bozen (Südtirol, Italien) in Straßburg (März).

Im Jahr 2011 kam der Bürgerbeauftragte mehrmals mit hochrangigen Vertretern der Türkei zusammen, um die andauernden Bemühungen der türkischen Regierung zur Einsetzung eines nationalen Bürgerbeauftragten im Land zu unterstützen. In diesem Zusammenhang nahm er im Januar in Brüssel und im März in Istanbul Termine mit dem türkischen Minister für europäische



Angelegenheiten und Hauptverhandler für den EU-Beitritt der Türkei wahr. In Straßburg traf der Bürgerbeauftragte im Mai den stellvertretenden Justizminister und im Dezember den Justizminister. Eine Delegation des türkischen Justizministeriums besuchte den Bürgerbeauftragten im Februar in Straßburg. Der Bürgerbeauftragte nahm im März an einem internationalen Symposium für Bürgerbeauftragte an der Universität Doğuş in Istanbul teil.

Im Laufe des Jahres traf sich P. Nikiforos Diamandouros ebenfalls in Straßburg mit dem Präsidenten der Nationalen Menschenrechtskommission Mexikos (Mai), in New York mit dem Bürgerbeauftragten der Vereinten Nationen (Juni), in Toronto mit dem Bürgerbeauftragten von Ontario und seinem Stellvertreter sowie in Montreal mit dem Bürgerbeauftragten von Quebec (Oktober).

Mitarbeiter des Büros des Europäischen Bürgerbeauftragten hielten Vorträge bei zwei Schulungen in Rabat im Mai und im Dezember. Die Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) und das Büro des marokkanischen Bürgerbeauftragten organisierten die erste Veranstaltung gemeinsam. Die zweite Veranstaltung wurde vom Büro des marokkanischen Bürgerbeauftragten in Zusammenarbeit mit der Vereinigung der Bürgerbeauftragten im Mittelmeerraum durchgeführt. Die Titel der Schulungen lauteten „*Inquiry and investigation methods in case-handling*“ (Untersuchungs- und Ermittlungsmethoden bei der Fallbearbeitung) und „*Powers of the mediator and ombudsman in the defence of human rights*“ (Befugnisse von Vermittlern und Bürgerbeauftragten bei der Verteidigung der Menschenrechte).

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 Dialog mit Interessengruppen gehört in der Tat zu den Schwerpunkten der Strategie des Bürgerbeauftragten für die Ausübung des Mandats 2009-2014. Im Jahr 2011 veranstaltete der Bürgerbeauftragte ein hochrangiges Seminar mit dem Titel „*Is the Lisbon Treaty delivering for citizens?*“ (Lohnt sich der Vertrag von Lissabon für die Bürger?). Mehr als ein Jahr nach dem Inkrafttreten des Vertrags von Lissabon wünschte sich der Bürgerbeauftragte eine Debatte über die Erfolge und die noch anstehenden Herausforderungen. Die Veranstaltung, der Höhepunkt im Bereich Kommunikation des Bürgerbeauftragten im Jahr 2011, fand am 18. März statt und wurde von mehr als 200 Vertretern von Interessengruppen besucht. Es handelte sich um die dritte jährliche Veranstaltung im März, die der Europäische Bürgerbeauftragte in Brüssel für Bürger, Verbände, NRO, Unternehmen, Organisationen der Zivilgesellschaft, Journalisten, regionale und nationale Vertretungen sowie andere interessierte Personen organisierte. Der Präsident des Europäischen Rates, Herman Van

Mehr als ein Jahr nach dem Inkrafttreten des Vertrags von Lissabon wünschte sich der Bürgerbeauftragte eine Debatte über die Erfolge und die noch anstehenden Herausforderungen.

Beziehungen zu Organen, Bürgerbeauftragten und anderen Interessengruppen

Rompuy, war als Hauptredner auf dem Seminar zugegen. Zu den Teilnehmern der Podiumsdiskussion zählten der Europäische Bürgerbeauftragte, P. Nikiforos Diamandouros, die Vizepräsidentin der Europäischen Kommission, Viviane Reding, die Vizepräsidentin des Europäischen Parlaments, Diana Wallis, und der Geschäftsführer des European Policy Centre (EPC), Hans Martens. Ann Cahill, die Präsidentin der International Press Association, moderierte die Veranstaltung. Die Diskussion wurde live per Webstream übertragen, und das Europäische Parlament, die Europäische Kommission, Europe Direct und andere Ämter der EU unterstützten die Veröffentlichung des entsprechenden Links.

Am 28. September 2011 veranstaltete der Europäische Bürgerbeauftragte anlässlich des *International Right to Know Day* (Internationaler Tag zum Recht auf Information) ein weiteres Seminar in Brüssel. Im Rahmen dieser Veranstaltung sollten die verschiedenen Aspekte des Rechts auf Zugang zu Information mit Schwerpunkt auf bewährten Verfahren in Europa und darüber hinaus untersucht werden. Auf dem Seminar wurden einerseits Lehren betreffend

das Recht auf Information erörtert, die die EU aus den Erfahrungen anderer Interessengruppen in Europa und darüber hinaus ziehen kann, andererseits ging es um Praktiken in anderen Ländern, die den europäischen Organen in der Zukunft als Modelle dienen können. An der Podiumsdiskussion beteiligten sich der Europäische Bürgerbeauftragte, P. Nikiforos Diamandouros, die finnische Ministerin für Entwicklung und das ehemalige Mitglied des Europäischen Parlaments (MdEP), Heidi Hautala, der stellvertretende Leiter der Mission der Vereinigten Staaten vor der Europäischen Union, Thomas J. White, und die Direktorin von Access Info Europe, Helen Darbishire. Geoff Meade, Europaredakteur der Press Association, moderierte die Veranstaltung. Mehr als 100 Vertreter von Verbänden, NRO, Unternehmen, Organisationen der Zivilgesellschaft, Journalisten, regionalen und nationalen Vertretungen sowie Vertreter anderer EU-Organe nahmen an der Veranstaltung teil. Der *International Right to Know Day* wurde 2003 durch Verfechter des Zugangs zu Informationen aus der ganzen Welt eingeführt. Auf diese Weise soll das Bewusstsein für das Recht des Einzelnen auf Zugang zu Informationen gestärkt werden.



Der Höhepunkt im Bereich Kommunikation des Bürgerbeauftragten im Jahr 2011 war das Seminar mit dem Titel „*Is the Lisbon Treaty delivering for citizens?*“ (Lohnt sich der Vertrag von Lissabon für die Bürger?). Dieses fand am 18. März mit mehr als 200 Teilnehmern statt. Es handelte sich um die dritte jährliche Veranstaltung im März, die der Europäische Bürgerbeauftragte in Brüssel für Bürger, Verbände, NRO, Unternehmen, Organisationen der Zivilgesellschaft, Journalisten, regionale und nationale Vertretungen sowie andere interessierte Personen organisierte. Der Präsident des Europäischen Rates, Herman Van Rompuy, hier im Bild mit P. Nikiforos Diamandouros, war als Hauptredner auf dem Seminar zugegen.



Bei seinem Besuch in Portugal im November traf der Europäische Bürgerbeauftragte den Präsidenten der Republik, Aníbal António Cavaco Silva.



Neben einem Treffen mit hochrangigen politischen Entscheidungsträgern in den Mitgliedstaaten nutzte der Bürgerbeauftragte die Informationsbesuche als Gelegenheit zur Kontaktaufnahme mit Zielgruppen und den Medien. Im Rahmen seines Bulgarienbesuchs vom 18. bis zum 24. Juli traf sich der Bürgerbeauftragte mit dem Premierminister Boyko Borissov und anderen hochrangigen Staatsbeamten sowie mit Vertretern von NRO, Studierenden von Hochschulen und ehemaligen Praktikanten des bulgarischen Bürgerbeauftragten. Bei einem ähnlichen Besuch in Portugal vom 19. bis zum 22. November traf P. Nikiforos Diamandouros den Präsidenten der Republik Aníbal António Cavaco Silva, den Premierminister Pedro Passos Coelho sowie andere hochrangige Beamte. Der Besuch in Portugal umfasste auch Treffen mit Vertretern der Zivilgesellschaft.

Bei seinem Aufenthalt in Kopenhagen anlässlich des Achten Nationalen Seminars des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten vom 20. bis

zum 22. Oktober 2011 nutzte der Bürgerbeauftragte die Gelegenheit, sich mit dänischen Interessengruppen zu treffen. Das Informationsbüro des Europäischen Parlaments und die Vertretung der Kommission in Kopenhagen beteiligten sich an der Organisation dieser Treffen. Der Bürgerbeauftragte hielt zwei Informationsveranstaltungen für Journalisten und auf den Bereich Medien spezialisierte Wissenschaftler ab. Außerdem hielt er an der Universität Kopenhagen vor rund 70 Studierenden, Professoren, Beamten und praktizierenden Rechtsanwälten eine Vorlesung zum Thema der möglichen Verabschiedung eines Verwaltungsgesetzes für die EU-Verwaltung. Schließlich traf sich der Bürgerbeauftragte mit Vertretern von Organisationen der Zivilgesellschaft, die mehr über die Dienstleistungen seines Büros erfahren wollten.

Mit Blick auf die Förderung der Tätigkeiten des Organs vertrat der Generalsekretär des Europäischen Bürgerbeauftragten Ian Harden das Büro bei einer Gesprächsrunde in

Beziehungen zu Organen, Bürgerbeauftragten und anderen Interessengruppen



Genf im Rahmen der 18. Sitzung des UN-Menschenrechtsrates am 26. September. Das Thema der Gesprächsrunde lautete „*Actions taken by the various mediation bodies and perspectives, in view of the implementation of the United Nation's resolution on the role of the ombudsman, mediator and other national human rights institutions in the promotion and protection of human rights*“ (Perspektiven und von den verschiedenen Vermittlungsstellen ergriffene Maßnahmen angesichts der Umsetzung der Resolution der Vereinten Nationen zur Rolle des Bürgerbeauftragten, des Vermittlers und anderer nationaler Menschenrechtsinstitutionen bei der Förderung und dem Schutz der Menschenrechte). Die Hohe Kommissarin der Vereinten Nationen für Menschenrechte, Navanethem Pillay, zählte zu den knapp 200 Teilnehmern der Veranstaltung, unter der sich auch Vermittler, Bürgerbeauftragte, akkreditierte Botschafter der UN, Vertreter von NRO sowie UN-Organisationen befanden.

Der Bürgerbeauftragte veranstaltete 2011 eine Reihe von thematischen Veranstaltungen, um die Aufmerksamkeit auf seine Tätigkeit in bestimmten Bereichen zu lenken. Hierzu zählte auch ein Seminar am 28. September anlässlich des *International Right to Know Day*. Im Rahmen dieser Veranstaltung sollten die verschiedenen Aspekte des Rechts auf Zugang zu Information mit Schwerpunkt auf bewährten Verfahren in Europa und darüber hinaus untersucht werden. Das Seminar wurde von mehr als 100 Teilnehmern besucht. An der Podiumsdiskussion beteiligten sich die finnische Ministerin für Entwicklung und das ehemalige Mitglied des Europäischen Parlaments (MdEP), Heidi Hautala, der stellvertretende Leiter der Mission der Vereinigten Staaten vor der Europäischen Union, Thomas J. White, und die Direktorin von Access Info Europe, Helen Darbishire.

Insgesamt stellte der Bürgerbeauftragte 2011 seine Tätigkeit bei etwa 40 Veranstaltungen und bilateralen Treffen mit wichtigen Interessengruppen, z. B. 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.

Im Laufe des Jahres 2011 hielten Mitarbeiter des Europäischen Bürgerbeauftragten ca. 85 Vorträge vor 2 478 Bürgern aus der gesamten EU und dem Ausland. Etwa 55 % der Besucher stammten aus Deutschland, gefolgt von Österreich, Frankreich, Italien und den Niederlanden. 20 % der Besucher gehörten EU-Organen an, es gab jedoch auch Vertreter aus den Vereinigten Staaten, China und Russland. Obwohl die Zahl der Vorträge, die jedes Jahr durchgeführt werden können, durch



Der Europäische Bürgerbeauftragte gab im Jahr 2011 mehr als 30 Pressinterviews, so auch im November beim französischen Fernsehsender France 24.



ressourcenbedingte Zwänge beschränkt ist, versucht der Bürgerbeauftragte, soweit möglich, Einladungen und Ersuchen von interessierten Kreisen anzunehmen.

Im Laufe des Jahres hielt der Bürgerbeauftragte sieben Pressekonferenzen und Informationsveranstaltungen in Brüssel, Straßburg und verschiedenen Mitgliedstaaten ab. Zu seinen wichtigsten Medienaktivitäten gehörte die Pressekonferenz zum *Jahresbericht 2010* im Mai in Brüssel. Des Weiteren führte P. Nikiforos Diamandouros über 30 Gespräche mit Journalisten von Druckmedien, Rundfunk und Fernsehen sowie elektronischen Medien. Das Büro des Bürgerbeauftragten veröffentlichte 2011 20 Pressemitteilungen, u. a. zu den Themen Zahlungsverzögerungen, Bereitstellung irreführender Informationen für Fluggäste, zulässige Höchstwerte für die Strahlenbelastung in Nahrungsmitteln nach dem Unfall in Fukushima, Eurobarometer

Spezial 75.1 mit dem Titel *Der Europäische Bürgerbeauftragte und die Bürgerrechte* und die Arbeit der EU-Verwaltung, Mehrsprachigkeit; Interessenkonflikte von Mitarbeitern, die eine Tätigkeit bei einem EU-Organ aufnehmen bzw. aufgeben, proaktive Transparenz. In der Presse und bei Online-Medien erschienen mehr als 1 500 Artikel zur Arbeit des Europäischen Bürgerbeauftragten.

Von besonderer Bedeutung für die Arbeit des Europäischen Bürgerbeauftragten waren die Ergebnisse des Eurobarometer Spezial 75.1, das der Bürgerbeauftragte und das Europäische Parlament im Jahr 2011 in Auftrag gaben. Das Netzwerk TNS Opinion & Social befragte für die Erhebung rund 27 000 europäische Bürger in allen 27 Mitgliedstaaten der Europäischen Union. Im Rahmen der Erhebung wurden das Recht, sich in der EU frei zu bewegen und aufzuhalten, sowie das Recht auf eine gute Verwaltung als die Bürgerrechte ermittelt, die bei den Bürgern den höchsten Stellenwert einnehmen. Es ermutigte den

Von besonderer Bedeutung für die Arbeit des Europäischen Bürgerbeauftragten waren die Ergebnisse des Eurobarometer Spezial 75.1, das der Bürgerbeauftragte und das Europäische Parlament im Jahr 2011 in Auftrag gaben.

Beziehungen zu Organen, Bürgerbeauftragten und anderen Interessengruppen

Bürgerbeauftragten, dass Bürger das Recht auf gute Verwaltung und auf Beschwerden beim Bürgerbeauftragten als sehr wichtig erachten. Er wird die mit der Erhebung gewonnenen Erkenntnisse nutzen, um die Qualität seiner eigenen Dienstleistungen zu verbessern, die EU-Verwaltung zur Optimierung ihrer Leistung anzuhalten und die Mitglieder des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten dazu aufzufordern, Informationen über die Bürgerrechte in den Mitgliedstaaten zu verbreiten.

Die Website des Bürgerbeauftragten wurde während des Jahres regelmäßig 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,

ein neuer Bereich zur im Oktober 2011 erschienenen Veröffentlichung des Europäischen Bürgerbeauftragten mit dem Titel *Probleme mit der EU? Wer kann Ihnen helfen?* eingerichtet.

Vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2011 verzeichnete die Website des Bürgerbeauftragten mehr als 295 000 Besucher, die zusammen mehr als 6,2 Mio. Seiten aufrufen. Die meisten Zugriffe wurden aus Luxemburg verzeichnet, gefolgt vom Vereinigten Königreich, Spanien, Deutschland, Italien und Frankreich. Der interaktive Leitfaden wurde auf der Website des Bürgerbeauftragten am meisten in Anspruch genommen. Dieses nützliche Instrument soll Einzelpersonen dabei helfen, die am besten geeignete Stelle für ihre Beschwerde zu finden. 2011 wandten sich mehr als 18 000 Bürger über den interaktiven Leitfaden an den Bürgerbeauftragten und erhielten Rat von ihm.

Vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2011 verzeichnete die Website des Bürgerbeauftragten mehr als 295 000 Besucher, die zusammen mehr als 6,2 Mio. Seiten aufrufen.

und auf nahezu allen Webseiten wurden Schaltflächen zu sozialen Netzwerken aufgenommen. Außerdem wurden verschiedene neue Bereiche eingerichtet, u. a. zu geöffneten Fällen, Besuchen bei Agenturen und auch zu Statistiken und Umfragen; in diesem Bereich finden Nutzer Informationen zum Eurobarometer Spezial 75.1 *Der Europäische Bürgerbeauftragte und die Bürgerrechte*. Darüber hinaus wurde

Ressourcen

In diesem Kapitel wird ein Überblick über die der Einrichtung des Bürgerbeauftragten im Jahr 2011 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 und der letzte Teil mit der Nutzung der Ressourcen.

Ressourcen

3.1 Personal

Die Einrichtung verfügt über gutqualifiziertes, mehrsprachiges Personal, um die ordnungsgemäße Durchführung der Aufgaben, die ihr mit dem Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union übertragen wurden, zu gewährleisten, und zwar die Bearbeitung von Beschwerden über Verwaltungsmisstände in den 23 Amtssprachen der EU und die Sensibilisierung für die Tätigkeit des Bürgerbeauftragten. 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 gemäß dem Leitbild beiträgt.

Klausurtagung und Mitarbeiterbesprechungen

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

Das Mitarbeitertreffen 2011 wurde vom 4. bis 6. April in Bad Herrenalb (Deutschland)

abgehalten. Der Bürgerbeauftragte lud dazu erstmals Mitarbeiter anderer Stellen im Europäischen Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten ein. Die Gäste berichteten den Mitarbeitern des Bürgerbeauftragten mit Blick auf die Ermittlung von bewährten Verfahren in Politikbereichen, die möglicherweise für die Tätigkeiten des Bürgerbeauftragten von Interesse sind, von ihren Erfahrungen und Kenntnissen. Die Teilnehmer des Treffens erörterten diese Verfahren, um zu ermitteln, welche sich am besten eignen, um die Leistung des Büros des Bürgerbeauftragten zu verbessern.

Der Bürgerbeauftragte beruft außerdem regelmäßig Mitarbeiterbesprechungen ein, um einen reibungslosen Informationsfluss in den Personalreihen zu gewährleisten. Darüber hinaus nehmen die Mitarbeiter sowohl an internen als auch an externen Schulungen teil, mit denen ihre berufliche Weiterentwicklung gefördert werden soll. Am 31. Januar hielt der Richter des Gerichtshofs Koen Lenaerts einen Vortrag zur Charta der Grundrechte vor den Juristen des Bürgerbeauftragten, und zwar insbesondere zu Artikel 41 betreffend das gesetzlich verankerte Recht auf eine gute Verwaltung. In diesem Zusammenhang ging der Richter auch auf die Beziehungen zwischen den Gerichten in Luxemburg und dem Europäischen Bürgerbeauftragten ein. Am 18. Februar fand ein Vortrag von Freddy Dezeure, Referatsleiter Externe Rechnungsprüfung der GD INFSO (Informationsgesellschaft und Medien) der Europäischen Kommission, und Ingrid Mariën-Dusak, stellvertretende Leiterin des Referats Rechtliche Aspekte bei derselben GD, über die Prüfungstätigkeiten der GD INFSO, insbesondere zum Thema risikobasiertes Auditing, statt. Im Vortrag ging es auch um erfolgreiche neue Methoden, die zur Ermittlung und Prüfung von Begünstigten entwickelt wurden, bei denen ein erhöhtes Betrugsrisiko besteht.

Der Bürgerbeauftragte lud dazu erstmals Mitarbeiter anderer Stellen im Europäischen Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten ein.



Der Bürgerbeauftragte beruft regelmäßig Mitarbeiterbesprechungen ein, 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.

Im Bereich der internen Schulungen nahmen die Mitarbeiter u. a. an einem Rhetorikkurs, einer Schulung zum Zugang zu Dokumenten infolge des Inkrafttretens des Vertrags von Lissabon und einem Kurs zu leicht verständlichem Englisch teil.

Der Bürgerbeauftragte und sein Personal

Der Stellenplan des Bürgerbeauftragten wies im Jahr 2011 insgesamt 64 Planstellen aus. Die Struktur des Büros des Bürgerbeauftragten stellte sich Ende 2011 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

Direktoren

Herr Gerhard Grill
Herr João Sant'Anna

Rechtsreferat A

Amtierender Referatsleiter:
Herr Gerhard Grill

Rechtsreferat B

Referatsleiter:
Herr Peter Bonnor

Rechtsreferat C

Referatsleiterin:
Frau Marta Hirsch-Ziemińska

Ressourcen

Rechtsreferat D

Referatsleiter:
Herr Fergal Ó Regan

Registratur

Referatsleiter:
Herr Peter Bonnor

Abteilung Verwaltung und Finanzen

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

Amtierender Referatsleiter:
Herr Ben Hagard

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 den 23 Amtssprachen der EU zur Verfügung (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Wenn Sie ein Druckexemplar der Liste wünschen, wenden Sie sich bitte an das Büro des Bürgerbeauftragten.

3.2 Haushaltsplan

Der Haushaltsplan im Jahr 2011

Seit dem 1. Januar 2000 ist der Haushaltsplan des Bürgerbeauftragten ein unabhängiger Einzelplan des Haushaltsplans der Europäischen Union (derzeit Einzelplan VIII)¹. 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 2011 auf 9 427 395 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

¹ 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.



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 Amt für die Feststellung und Abwicklung individueller Ansprüche der Europäischen Union bei Rentenansprüchen und anderen Aspekten im Zusammenhang mit der Beendigung der Tätigkeit von Beamten und Bediensteten;
- 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, nimmt der interne Prüfer des Bürgerbeauftragten, Robert Galvin, regelmäßige Prüfungen der internen Kontrollsysteme der Einrichtung und der vom Büro durchgeführten Finanzvorgänge vor.

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

3.3 Nutzung von Ressourcen

Der Bürgerbeauftragte verabschiedet jedes Jahr einen jährlichen Managementplan (JMP), in dem die konkreten Maßnahmen festgelegt sind, die sein Büro ergreifen muss, um die Prioritäten der Einrichtung umzusetzen. Der Managementplan enthält grundlegende Leistungsindikatoren (GLI) zur Messung der Fortschritte beim Erreichen dieser Ziele. Außerdem verabschiedet der Bürgerbeauftragte jedes Jahr einen jährlichen Tätigkeitsbericht. In diesem Tätigkeitsbericht sind die Ergebnisse der Tätigkeiten in Bezug auf die im Managementplan festgelegten Ziele, die mit den Tätigkeiten verbunden Risiken, die Nutzung der dem Bürgerbeauftragten zur Verfügung stehenden Ressourcen und die Effizienz und Wirksamkeit des internen Kontrollsystems der Einrichtung dokumentiert.

Anfang 2012 wird der Bürgerbeauftragte auf seiner Website den jährlichen Managementplan und den jährlichen Tätigkeitsbericht sowie den jährlichen Anzeiger zu den in Bezug auf die GLI für das Jahr 2011 erzielten Ergebnissen veröffentlichen.



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

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, 2012

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 978-92-9212-301-7 . ISSN 1680-3795 . doi:10.2869/44945 . QK-AA-12-001-DE-C



Amt für Veröffentlichungen