



Der Europäische  
Bürgerbeauftragte

Überblick  
2011

## Sehr geehrte Leserinnen und Leser!

Willkommen beim *Überblick 2011* des Bürgerbeauftragten. In dieser Veröffentlichung sind die wichtigsten Ergebnisse zusammengefasst, die im letzten Jahr für die Beschwerdeführer erzielt werden konnten. Außerdem wird ein Blick auf die wichtigsten Herausforderungen und Chancen für die Einrichtung geworfen.

### Über 22 000 Personen konnte im Jahr 2011 direkt geholfen werden

Die Strategie des Europäischen Bürgerbeauftragten für die Ausübung seines Mandats im Zeitraum 2009-2014 zielt vor allem darauf ab, dafür zu sorgen, dass die Bürgerinnen und Bürger Europas uneingeschränkt von ihren Rechten Gebrauch machen können. In dieser Hinsicht war das Jahr 2011 sehr erfolgreich: Der Bürgerbeauftragte konnte über 22 000 Personen direkt helfen. Dazu gehören Personen, die bei uns eine Beschwerde eingereicht haben (im Jahr 2011 wurden 2 510 Beschwerden bearbeitet), deren Auskunftersuchen beantwortet wurden (1 284) und die über den interaktiven Leitfaden auf unserer Website eine Empfehlung erhielten (18 274). Darüber hinaus veröffentlichte der Bürgerbeauftragte eine Broschüre mit dem Titel *Probleme mit der EU? Wer kann Ihnen helfen?*, die Bürgern, Unternehmen und Verbänden weitere Beratung und Orientierung vermittelt.



© Europäische Union

Über 50 % der Beschwerden fielen in die Zuständigkeit eines Mitglieds des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten. Davon fiel wiederum gut die Hälfte, d. h. 27 %, in den Aufgabenbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten. Auf ihrem achten Seminar in Kopenhagen im Oktober 2011 bekräftigten die nationalen Bürgerbeauftragten ihre Absicht, über das Verbindungsnetz nach Möglichkeiten zu suchen, um die Bürgerinnen und Bürger in ganz Europa besser über ihre Rechte zu informieren. Auf diese Weise könnten wir noch mehr dazu beitragen, die Rechte der Bürgerinnen und Bürger Europas zu verwirklichen.

### Bürgerfreundlichere Verfahren

Eine Eurobarometer-Spezial-Umfrage über Bürgerrechte und die Arbeit der EU-Verwaltung bestätigte, dass die Bürgerinnen und Bürger ihrem Grundrecht, beim Europäischen Bürgerbeauftragten Beschwerde einzureichen, große Bedeutung beimessen.<sup>1</sup>

Angesichts dieses Ergebnisses haben wir uns im gesamten Jahr 2011 darauf konzentriert, unsere Verfahren noch bürgerfreundlicher zu gestalten. Unter anderem wurde eine neue Art der Untersuchung eingeführt, damit die Beschwerdeführer ihre Beschwerde klarstellen können, wenn der Bürgerbeauftragte nicht davon überzeugt ist, dass ausreichende Gründe für eine Stellungnahme eines Organs oder einer Einrichtung der EU zu einem bestimmten Fall vorliegen. Diese Änderung trug maßgeblich dazu bei, dass im Jahr 2011 mit 396 Untersuchungen eine Rekordzahl neuer Untersuchungen eingeleitet wurde. Damit ist die Zahl der Untersuchungen gegenüber 2010 um 18 % gestiegen. Aufgrund der Verbesserungen beim vereinfachten Verfahren, das auf eine rasche Lösung von Beschwerden wegen Nichtbeantwortung von Schreiben ausgerichtet ist, müssen die Beschwerdeführer keine neue Beschwerde mehr einreichen, wenn sie mit dem Inhalt der Antwort nicht zufrieden sind.<sup>2</sup>

1. Die vollständigen Informationen zu dieser Eurobarometer-Umfrage sind verfügbar unter <http://www.ombudsman.europa.eu/de/press/statistics.faces>

2. Dieser neue Ansatz wirkt sich aus statistischer Sicht dahingehend aus, dass jetzt weniger Fälle als von der Institution beigelegt abgeschlossen werden und eine größere Anzahl von Fällen mit dem Ergebnis abschließt, dass keine ausreichenden Gründe für weitere Untersuchungen vorliegen.



Diese Änderungen haben unter anderem dazu geführt, dass es im Durchschnitt etwas länger dauert, bis eine Untersuchung abgeschlossen ist – zehn Monate im Jahr 2011 gegenüber neun Monaten im Jahr 2010. Meines Erachtens wird diese geringfügig längere Bearbeitungszeit jedoch durch die erheblichen Verbesserungen aufgewogen, die wir für die Beschwerdeführer eingeführt haben. Die meisten Untersuchungen (66 %) wurden weiterhin innerhalb eines Jahres abgeschlossen. Diese Prozentzahl hat sich gegenüber 2010 nicht verändert.

#### **Stärkung der Dienstleistungskultur bei den Organen und Einrichtungen**

Aufgrund der Ergebnisse der Eurobarometer-Umfrage habe ich verstärkt nach Wegen gesucht, um nicht nur die Qualität meiner eigenen Tätigkeit weiter zu verbessern, sondern auch auf eine Verbesserung der Tätigkeit in der EU-Verwaltung hinzuwirken und ihr Bekenntnis zu den Grundsätzen einer Dienstleistungskultur für die Bürgerinnen und Bürger zu stärken. Zu diesem Zweck wurde der *Leitfaden für Beschwerden beim Europäischen Bürgerbeauftragten* veröffentlicht, der im November 2011 an alle Organe und Einrichtungen der EU verteilt wurde. Im Februar betonte ich in meinem Gespräch mit dem Kollegium der Kommissionsmitglieder, dass das Angebot einer Entschädigung in angezeigten Fällen der nächste Schritt auf dem Weg zur Stärkung der Dienstleistungskultur bei der Kommission sein sollte. Im Mai nahm ich meine Besuche bei den EU-Agenturen auf. Viele Agenturen reagierten vorbildlich auf die vom Bürgerbeauftragten bearbeiteten Beschwerden; dieses Ergebnis hat mich darin bestärkt, dass sich der Aufwand

lohnt, vorbildliche Verfahren zu ermitteln und weiterzugeben, um dadurch die Leiter der Agenturen zu unterstützen, die sich für die Schaffung und Pflege einer Dienstleistungskultur einsetzen. Und nicht zuletzt sind wir mit unserer Arbeit zur Entwicklung von Grundsätzen des öffentlichen Dienstes für EU-Beamte ebenfalls gut vorangekommen. Hierzu fand im Februar eine öffentliche Konsultation zu den Grundsatzentwürfen des Bürgerbeauftragten statt, im Dezember wurde die Auswertung der eingegangenen Antworten veröffentlicht. Die Grundsätze werden in ihrer endgültigen Form im ersten Halbjahr 2012 veröffentlicht.

Ich bin überzeugt, dass der Europäische Bürgerbeauftragte mit all diesen Initiativen den im Leitbild der Einrichtung verankerten Zielen – d. h. durch den Dialog zwischen Bürgerinnen und Bürgern und der Europäischen Union Vertrauen aufbauen und die höchstmöglichen Verhaltensstandards bei den Organen und Einrichtungen der Union fördern – ein gutes Stück näher gekommen ist und dadurch einen bescheidenen Beitrag zur Stärkung von Rechtsstaatlichkeit und Demokratie in der EU geleistet hat.

Straßburg, den 31. Januar 2012

P. Nikiforos Diamandouros

Der Europäische Bürgerbeauftragte untersucht Beschwerden über Missstände in der Verwaltungstätigkeit der Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der EU. Alle EU-Bürger und Personen, die ihren Wohnsitz in der EU haben, sowie Unternehmen und Verbände in einem Mitgliedstaat können eine Beschwerde beim Bürgerbeauftragten einreichen. Der Bürgerbeauftragte bietet eine schnelle, flexible und kostenlose Möglichkeit zur Lösung von Problemen mit der EU-Verwaltung. Weitere Informationen in den 23 Amtssprachen der EU sind auf der Website abrufbar (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Dort finden Sie auch den vorliegenden *Überblick*, die in dieser Veröffentlichung genannten Fälle sowie den vollständigen *Jahresbericht 2011* – ab Mai 2012 in englischer Sprache und ab Juli 2012 in allen anderen Amtssprachen.

## Ausgewählte Fälle im Jahr 2011

Zehn ausgewählte, im Jahr 2011 abgeschlossene Fälle stehen beispielhaft für vorbildliche Verfahren. Die Bereitschaft der Organe und Einrichtungen, zusammen mit dem Bürgerbeauftragten eine zufriedenstellende Lösung dieser Beschwerden herbeizuführen, stellt ihr Bekenntnis zum Grundsatz einer Dienstleistungskultur deutlich unter Beweis. In einigen Fällen erwies sich auch das konstruktive Engagement der Beschwerdeführer als wichtig für ein Ergebnis, das alle Betroffenen zufrieden stellt.

### Transparenz

Der Fall **3072/2009/MHZ** betraf das „Transparenz-Register“ der Kommission. Die Kommission akzeptierte den Vorschlag des Bürgerbeauftragten, allgemeine Regelungen (i) im Hinblick auf 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, aufzustellen und zu veröffentlichen.

Als Reaktion auf die Beschwerde **2497/2010/FOR** ergriff die Europäische Bankenaufsichtsbehörde (EBA) unverzüglich Maßnahmen, um die Anforderungen in Bezug auf Transparenz zu erfüllen. Als Zeichen ihrer Selbstverpflichtung erklärte sich die EBA bereit, die Teilnehmerliste einer öffentlichen Anhörung der Öffentlichkeit zugänglich zu machen, wie dies vom Beschwerdeführer gefordert wurde.

Im Fall **3106/2007/FOR** erklärte sich die Europäische Arzneimittel-Agentur (EMA) bereit, Berichte über vermutete schwere Nebenwirkungen eines pharmazeutischen Produkts öffentlich zugänglich zu machen. Der Bürgerbeauftragte begrüßte die wichtigen Fortschritte der EMA in Richtung einer transparenteren Darstellung ihrer Tätigkeit.

Im Fall **2609/2010/BEH** gewährte die Kommission dem Beschwerdeführer uneingeschränkten Zugang zu den von ihm angeforderten Dokumenten, obwohl sie dies zunächst mit dem Argument abgelehnt hatte, die Schriftstücke fielen unter die Ausnahmeregelung für Verteidigung und militärische Belange.

### Verträge und Ausschreibungen

Bei der Bearbeitung des Falls **1786/2010/PB** unternahm die Kommission konkrete Schritte, um die Bürokratie bei der Forschungsfinanzierung der EU abzubauen. Damit reagierte sie auf die Feststellung des Bürgerbeauftragten, dass die Forschungsfinanzierung nicht im Einklang

mit dem Grundsatz der wirtschaftlichen Haushaltsführung stehe und Verpflichtungen auferlege, die zu unangemessen hohen Belastungen für die Empfänger führen.

Im Fall **3264/2008/GG** räumte die Kommission ein, dass sie über den Umfang der ihr obliegenden Aufgaben hinausgegangen sei, als sie dem Arbeitgeber des Beschwerdeführers Vermutungen mitteilte, die sich später als unbegründet erwiesen.

### Charta der Grundrechte

Die Fälle **1804/2009/MHZ** und **899/2011/TN** betrafen eine Bestimmung im Beamtenstatut der EU, nach der die Zulagen für unterhaltsberechtigter Kinder von Beamten verdoppelt werden können, wenn ein Kind unter einer schweren Krankheit leidet, die hohe Ausgaben zur Folge hat. Das Parlament und die Kommission reagierten positiv auf diese Fälle, die zwei Bestimmungen in der Charta der Grundrechte betrafen, d. h. die Integration von Menschen mit Behinderungen und Fairness als einen Aspekt des Rechts auf eine gute Verwaltung.

### Sprachenpolitik

Das Harmonisierungsamt für den Binnenmarkt (HABM) erklärte sich bereit, als Reaktion auf die Untersuchung des Bürgerbeauftragten im Fall **2413/2010/MHZ** seine Sprachenpolitik zu ändern. So stimmte das Amt insbesondere zu, schriftliche Anfragen von Unionsbürgern in allen EU-Amtssprachen zu akzeptieren und die Schreiben in der jeweiligen Sprache der Bürger zu beantworten. Außerdem beschloss das HABM, die Startseite seiner Website in allen EU-Amtssprachen verfügbar zu machen und seine Sprachenpolitik auf der Startseite zu erläutern.

Im Fall **2533/2009/VIK**, in dem der Vorwurf der Diskriminierung aufgrund der Sprache erhoben wurde, erklärte sich das Europäische Amt für Personalauswahl (EPSO) bereit, entsprechende Erläuterungen auf seiner Website zu veröffentlichen und reagierte damit positiv auf die diesbezüglichen konstruktiven Vorschläge des Beschwerdeführers.

## Wie viele Beschwerden und Untersuchungen?

Im Jahr 2011 gingen beim Bürgerbeauftragten 2 510 Beschwerden ein, von denen 698 in seinen Tätigkeitsbereich fielen. Im Jahr 2010 waren 2 667 Beschwerden eingegangen, von denen 744 in seinen Tätigkeitsbereich fielen. Der Bürgerbeauftragte leitete 396 Untersuchungen ein (gegenüber 335 Untersuchungen im Jahr 2010) und schloss im Laufe des Jahres 318 Untersuchungen ab (326 im Jahr 2010). Insgesamt befasste sich der Bürgerbeauftragte mit über 3 828 Beschwerden und Auskunftersuchen (im Vergleich zu 3 700 im Jahr 2010).

### Welche Schritte leitete der Bürgerbeauftragte ein?

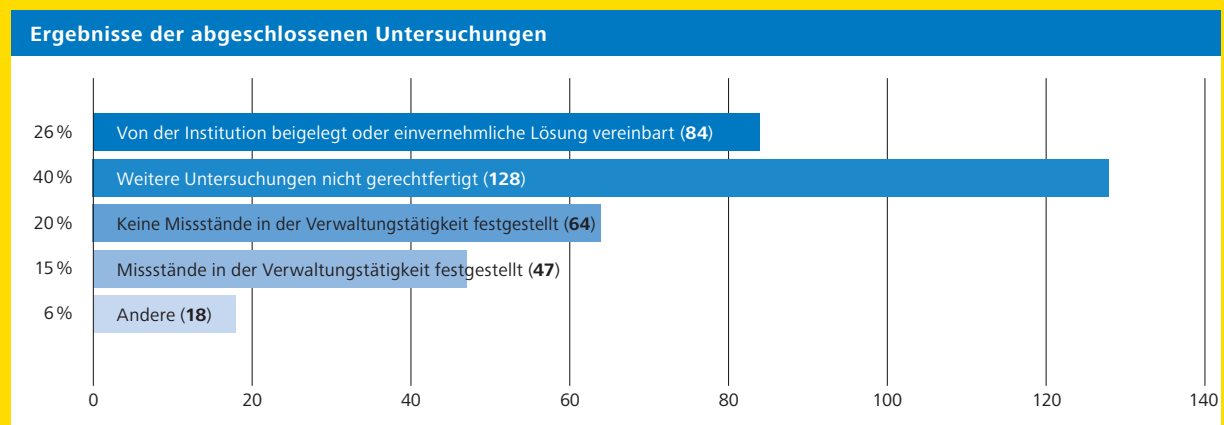
In über 65 % der bearbeiteten Fälle (1 667)<sup>3</sup> konnte der Bürgerbeauftragte dem Beschwerdeführer helfen, indem er eine Untersuchung einleitete, die Angelegenheit an eine zuständige Stelle weiterleitete oder geeignete Kontaktstellen zur Beratung des Beschwerdeführers nannte. In 47 %<sup>4</sup> der Fälle, in denen der Bürgerbeauftragte eine Weiterleitung veranlasste oder eine geeignete Kontaktstelle nannte, wurden die Beschwerdeführer an ein Mitglied des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten, d. h. an einen nationalen oder regionalen Bürgerbeauftragten oder an den Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments verwiesen. Der Bürgerbeauftragte verwies insgesamt 11 % der Fälle an die Kommission. In 46 % der Fälle empfahl er dem Beschwerdeführer, sich an eine andere Stelle zu wenden, z. B. an das Netzwerk SOLVIT. Dieses EU-weite Netzwerk befasst sich mit grenzüberschreitenden Problemen, die aufgrund einer fehlerhaften Anwendung des EU-Rechts durch Behörden in den EU-Mitgliedstaaten entstehen.

### Urheber von Beschwerden, deren Untersuchung 2011 abgeschlossen wurde

Unternehmen, Verbände und andere Rechtsträger	18 % (57)
Einzelne Bürgerinnen und Bürger	82 % (253)

### Ergebnisse der Untersuchungen

In 97 der im Jahr 2011 abgeschlossenen Fälle wurde ein positives Ergebnis erzielt, d. h. die betreffende Institution legte die Angelegenheit bei, stimmte einer einvernehmlichen Lösung zu oder akzeptierte einen Empfehlungsentwurf. In 64 Fällen wurden keine Missstände in der Verwaltungstätigkeit festgestellt. In 47 Fällen wurden jedoch Missstände in der Verwaltungstätigkeit festgestellt. In 13 dieser Fälle nahm die betreffende Institution einen Empfehlungsentwurf ganz oder teilweise an (im Vergleich zu sieben im Jahr 2010), während 35 dieser Fälle mit kritischen Anmerkungen abgeschlossen wurden. In 39 Fällen brachte der Bürgerbeauftragte weitere Bemerkungen an, um auf eine Verbesserung der Tätigkeit hinzuwirken.



Anmerkung 1: Da vom Bürgerbeauftragten einige Untersuchungen aus mehreren Gründen abgeschlossen wurden, ergeben die angegebenen Prozentzahlen mehr als 100 %.

Anmerkung 2: In einem Fall, in dem der Bürgerbeauftragte einen Missstand in der Verwaltungstätigkeit feststellte, schloss er die Untersuchung sowohl mit einer kritischen Anmerkung als auch mit einem Empfehlungsentwurf ab, die von dem Organ uneingeschränkt akzeptiert wurde.

3. Diese Zahl umfasst 124 Beschwerden, die Ende 2010 registriert und im Jahr 2011 bearbeitet wurden. Nicht berücksichtigt sind 38 Beschwerden, die Ende 2011 registriert wurden und bei denen bis zum Jahresende noch nicht über die einzuleitenden Schritte entschieden wurde.

4. In einigen Fällen erhielten die Beschwerdeführer vom Bürgerbeauftragten mehrere Empfehlungen.

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

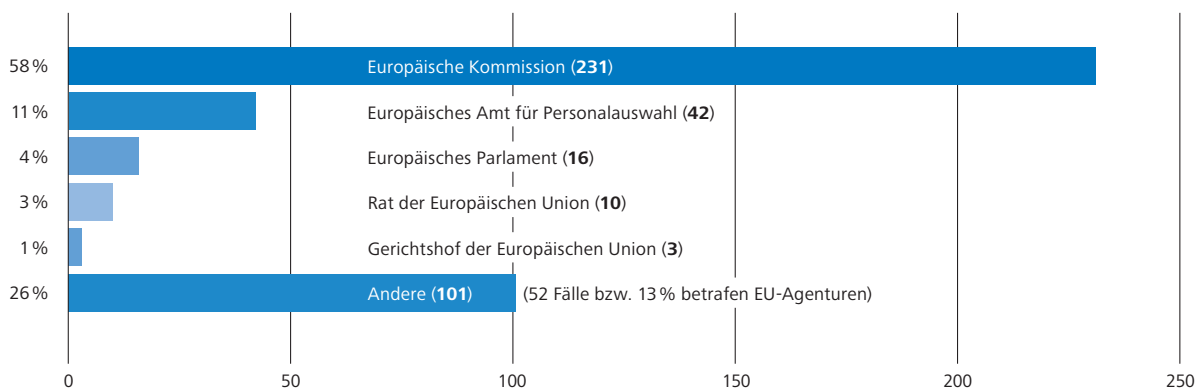
Die meisten der im Jahr 2011 eingeleiteten Untersuchungen (231 Fälle) betrafen die Europäische Kommission (58 %), verglichen mit 219 Fällen im Jahr 2010. Da die Kommission das Organ der Union ist, dessen Entscheidungen sich unmittelbar auf die Bürgerinnen und Bürger auswirken, ist es nur folgerichtig, dass sich die Mehrzahl der Beschwerden gegen sie richtet. An zweiter Stelle folgte das Europäische Amt für Personalauswahl mit 42 Beschwerden (35 im Jahr 2010). In 8 % der Fälle, in denen der Bürgerbeauftragte eine Untersuchung einleitete, richteten sich die Beschwerden gegen das Parlament, den Rat und den Gerichtshof der EU. In Bezug auf den Gerichtshof muss erwähnt

werden, dass der Bürgerbeauftragte lediglich Untersuchungen einleiten kann, die nicht die Rechtsprechungstätigkeit des Gerichtshofs betreffen.

## Mit welchen Missständen in der Verwaltungstätigkeit befassten sich die Untersuchungen?

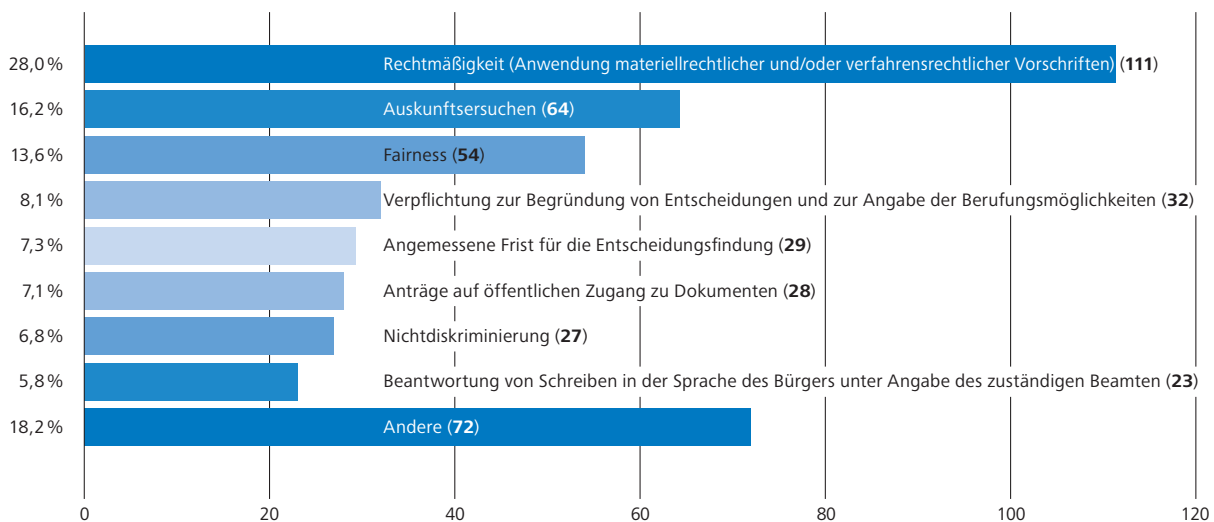
Ein Missstand in der Verwaltungstätigkeit liegt dann vor, wenn ein Organ bzw. eine Einrichtung nicht den Rechtsvorschriften gemäß handelt, die Grundsätze guter Verwaltungspraxis nicht beachtet oder Grundrechte verletzt. Die häufigsten Vorwürfe eines Missstands in der Verwaltungstätigkeit, mit denen sich der Bürgerbeauftragte im Jahr 2011 befasste, betrafen Verletzungen der Grundsätze von Rechtmäßigkeit und Fairness und der Pflichten in Bezug auf Auskunftersuchen.

### Von den Untersuchungen betroffene Organe und Einrichtungen



Anmerkung: Der Bürgerbeauftragte leitete im Jahr 2011 eine Untersuchung aus eigener Initiative ein, die mehr als eine Institution betraf, daher ergeben die angegebenen Prozentzahlen mehr als 100%.

### Angeblicher Missstand in Bezug auf:



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

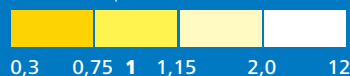
## Woher kamen die Beschwerden?

Die nachstehende Übersichtskarte zeigt, aus welchen Ländern die Beschwerden kamen, die im Jahr 2011 beim Bürgerbeauftragten eingereicht wurden. Wie der Beschwerdequotient zeigt, steht die Zahl der Beschwerden aus einem Mitgliedstaat nicht unbedingt in einem direkten Verhältnis zu seiner Bevölkerungszahl.

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

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

Verhältnis (% Beschwerden / % Bevölkerung)



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

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

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

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

© Europäische Union, 2012  
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 978-92-9212-324-6 . ISSN 1831-3558 . doi:10.2869/52241 . QK-AD-12-001-DE-C



Amt für Veröffentlichungen