

DER EUROPÄISCHE
BÜRGERBEAUFTRAGTE

JAHRESBERICHT **2004**
ZUSAMMENFASSUNG UND STATISTIKEN

DER EUROPÄISCHE BÜRGERBEAUFTRAGTE

JAHRESBERICHT **2004**
ZUSAMMENFASSUNG UND STATISTIKEN

© Europäischer Bürgerbeauftragter 2005

Alle Rechte vorbehalten.

Wiedergabe zu Bildungszwecken und nichtkommerziellen Zwecken mit Quellenangabe gestattet.

Hinteres Deckblattfoto von Frau Glory Rozakis.

Der vollständige Text des Berichts ist im Internet unter folgender Adresse veröffentlicht:
<http://www.euro-ombudsman.eu.int/report/de/default.htm>



VORWORT

Das Jahr 2004 war, was die Rechte der EU-Bürger anbelangt, ein erfülltes Jahr. Für weitere 75 Millionen Menschen, deren Länder am 1. Mai der Europäischen Union beitraten, wurden diese Rechte Wirklichkeit. Eine der ersten Möglichkeiten zur Wahrnehmung dieser Rechte bot sich Anfang Juni bei den Wahlen zum Europäischen Parlament. Und Mitte Juni wurde der Vertrag über eine Verfassung für Europa, der auch die Charta der Grundrechte umfasst, angenommen. Der Prozess der Ratifizierung der Verfassung in allen 25 Mitgliedstaaten wird sicher eine lebhaftige Debatte und Diskussion darüber auslösen, was es bedeutet, Unionsbürger zu sein.



Aus der Sicht des Europäischen Bürgerbeauftragten stellte 2004 das Ende des zweiten Mandatszeitraums dar. Aus einem Zwei-Personen-Team, das im September 1995 seine Arbeit in Straßburg aufnahm, wurde eine Einrichtung, die von den Organen und Institutionen der EU geachtet wird und das Vertrauen der Bürger genießt, von denen sich immer mehr an sie wenden. Im vergangenen Jahr wurde bei der Zahl der eingegangenen Beschwerden ein beispielloser Anstieg um über 50 % verzeichnet, was eindeutig zeigt, dass immer mehr Bürger über ihr Recht, beim Bürgerbeauftragten Beschwerde über Missstände in der Verwaltungstätigkeit einzulegen, informiert sind.

Für mich persönlich sollte sich 2004 endgültig entscheiden, ob ich die Versprechen einlösen konnte, die ich bei meinem Amtsantritt als Europäischer Bürgerbeauftragter gegeben hatte. Da mein Mandat mit dem letzten Teil der Wahlperiode 1999-2004 zusammenfiel, habe ich großen Wert darauf gelegt, die von mir am 1. April 2003 dargelegten Aufgabenschwerpunkte umzusetzen. Dazu zählten eine Erhöhung der Wirksamkeit des Büros des Bürgerbeauftragten, die Förderung von Rechtsstaatlichkeit, guter Verwaltungspraxis und der Achtung der Menschenrechte sowie die Hinwendung zu den Bürgern in ganz Europa. Die Erweiterung der Union bildete das zentrale Thema aller drei Schwerpunkte, wobei ich mich bei ihrer Erfüllung von dem Grundsatz leiten ließ, sowohl „reaktiv“, also durch die Bearbeitung der Beschwerden, als auch „proaktiv“ zu handeln, d. h. mit vielfältigen Initiativen für einen bestmöglichen Dienst am Bürger auf den Adressatenkreis des Bürgerbeauftragten zuzugehen.

Einlösen meiner Versprechen

Das Büro des Bürgerbeauftragten muss bestrebt sein, dafür zu sorgen, dass alle Bürger, die sich an das Büro wenden, zügig und angemessen Hilfe und Rat erhalten. Davon ausgehend haben wir 2004 keine Mühe gescheut, die Institution so weiterzuentwickeln, dass sie von den Bürgern der 25 Mitgliedstaaten in den 21 Vertragssprachen in Anspruch genommen werden kann. Zum 1. Mai waren wir hierfür gerüstet.

Und wir können Ergebnisse vorweisen! Im Jahr 2004 konnte der Bürgerbeauftragte dem Beschwerdeführer in nahezu 70 % der Fälle helfen, indem er eine Untersuchung der Beschwerde einleitete, sie an eine zuständige Stelle weiterleitete oder dem Beschwerdeführer Ratschläge erteilte, an wen er sich zwecks umgehender und wirksamer Lösung seines Problems wenden könne. Doch damit nicht genug! Im Anschluss an entsprechende Untersuchungen des Bürgerbeauftragten beglichen die Institutionen Rechnungen und zahlten Zinsen, gaben Unterlagen frei und lieferten Erklärungen, leisteten Wiedergutmachung für ungerechte Behandlung und entschuldigten sich für Fehler. Kurz gesagt, die Organe und Institutionen der EU legten großen Wert darauf, ihre Bereitschaft zur Zusammenarbeit mit dem Bürgerbeauftragten zugunsten der Bürger unter Beweis zu stellen.

Beim zweiten Schwerpunkt ging es mir um den Ausbau der Beziehungen zu Bürgerbeauftragten in ganz Europa mit dem Ziel der Förderung von Rechtsstaatlichkeit, guter Verwaltungspraxis und der Achtung der Menschenrechte. In diesem Zusammenhang habe ich meine Informationsreisetätigkeit verstärkt und reiste im Anschluss an den Besuch aller zehn Beitrittsländer vor dem 1. Mai dann



bis zum Jahresende auch nach Rumänien, in die Niederlande, nach Portugal und nach Frankreich. Diese Besuche haben sich bewährt. Im Rahmen dieser Besuche traf ich mit Bürgern und potenziellen Beschwerdeführern zusammen, um ihnen die Aufgaben des Bürgerbeauftragten zu erläutern; ich führte Gespräche mit Angehörigen des öffentlichen Dienstes, um ihnen die Bedeutung außergerichtlicher Lösungen darzulegen, und ich beriet mit meinen Amtskollegen darüber, wie die Rechte der Bürger am besten verteidigt und gefördert werden können. Um das Konzept eines Bürgerbeauftragten weiter zu propagieren, reiste ich in die Türkei und nach Serbien und Montenegro, wo ich Empfehlungen für die Einrichtung einer entsprechenden Institution in diesen Ländern abgab. Insgesamt hielt ich während meiner Informationstour mehr als 30 Vorträge und nahm über 150 Mal an Treffen mit Bürgerbeauftragten, öffentlichen Bediensteten und anderen Gesprächspartnern teil.

Die Informationsbesuche trugen auch maßgeblich zur Erfüllung meiner dritten Schwerpunktaufgabe bei. Öffentliche Vorträge, Zusammenkünfte und Interviews in den Medien boten auf vielfältige Weise Gelegenheit dazu, die Bürger über ihre Rechte und darüber, wie sie diese am besten wahrnehmen können, zu informieren. Wir verstärkten auch weiterhin unsere Bemühungen zur gezielten Information der potenziellen Nutzer der Dienstleistungen des Bürgerbeauftragten durch Gespräche mit Vertretern von Nichtregierungsorganisationen, Handelskammern, Rechts- und Verwaltungsabteilungen akademischer Einrichtungen und anderer Interessenvertretungen im Rahmen von Seminaren, Meetings und Konferenzen. Unsere Veröffentlichungen in bis zu 25 Sprachen fanden weite Verbreitung und wurden auch elektronisch bereitgestellt, um den Bürgerbeauftragten in ganz Europa bekannter zu machen.

Ich gehe davon aus, dass die Entscheidung des Europäischen Parlaments vom 11. Januar dieses Jahres, mich wieder zu wählen, eine Wertschätzung dieser Tätigkeiten darstellt. Generell betrachte ich die starke Unterstützung meiner Kandidatur durch praktisch alle Fraktionen als eindeutigen Beweis für das Ansehen, das der Bürgerbeauftragte mittlerweile beim Parlament genießt. Eine solche weit reichende parteienübergreifende Unterstützung ist für die Institution zu Beginn des zweiten Jahrzehnts ihrer Tätigkeit von größter Bedeutung.

Aufgaben für die kommenden Jahre

Wir befinden uns unbestritten an einem entscheidenden Punkt in der Entwicklung eines Europas der Bürger. Die Verfassung, die, wie ich hoffe, von den Bürgern und Parlamenten in den 25 Mitgliedstaaten gebilligt werden wird, stellt auf vielen Gebieten einen großen Schritt nach vorn dar. Als Beobachter beim Europäischen Konvent, der den Verfassungsentwurf erarbeitete, habe ich mich mit aller Kraft dafür eingesetzt, dass die Interessen der Bürger in den Mittelpunkt der Debatte rücken. Das Recht, beim Bürgerbeauftragten eine Beschwerde einzureichen, wird in der Verfassung deutlich herausgestellt. Zudem bin ich der Auffassung, dass eine rechtsverbindliche Charta der Rechte einen der bedeutendsten Fortschritte für die Bürger darstellt.

Um das in der Charta enthaltene Potenzial zur Entfaltung zu bringen, bedarf es aktiver Maßnahmen, damit die Bürger über die ihnen gebotenen neuen Möglichkeiten informiert und die staatlichen Behörden auf allen Ebenen der Union dazu angehalten und dabei unterstützt werden, die Rechte und Bestrebungen der Charta zum Kriterium ihres Handelns zu machen. Es gehört zu den besonderen Aufgaben des Bürgerbeauftragten, die Charta im Zuge der unionsweiten Debatte über die Verfassung stärker ins Bewusstsein zu rücken. Ich habe meinen Gesprächspartnern in den Institutionen der EU und in den Mitgliedstaaten bereits meine Bereitschaft und mein Engagement zur Erfüllung dieser Aufgabe signalisiert. Ich betrachte dies als integrierenden Bestandteil der drei Herausforderungen, denen sich der Bürgerbeauftragte in den kommenden Jahren stellen muss.

Die erste Aufgabe besteht darin sicherzustellen, dass die Rechte der Bürger gemäß dem Gemeinschaftsrecht auf allen Ebenen der Union eingehalten werden.

Dazu müssen die Bürger ihre Rechte kennen. Als Europäischer Bürgerbeauftragter werde ich mich weiter dafür einsetzen, dass die Qualität der Informationen für Bürger und mögliche Beschwerdeführer über ihre Rechte verbessert wird. Die ständige Zunahme der beim Bürgerbeauftragten eingegangenen Beschwerden und Informationersuchen lässt erkennen, dass wir uns in die richtige Richtung bewegen. Doch es bleibt noch viel zu tun.



Ebenso wichtig ist in dieser Hinsicht, dass öffentliche Verwaltungen auf europäischer, nationaler, regionaler und lokaler Ebene die Rechte der Bürger bei ihrer täglichen Arbeit in vollem Umfang beachten. Die Umsetzung des EU-Rechts obliegt nun einmal weitgehend den Verwaltungen in den Mitgliedstaaten. Wenn es die öffentlichen Verwaltungen versäumen, die Rechte der Bürger uneingeschränkt zu berücksichtigen, kommt den nationalen und regionalen Bürgerbeauftragten eine Schlüsselrolle zu, dies umso mehr, als die Charta verbindlich wird. Es ist meine Absicht, die Zusammenarbeit mit meinen Amtskollegen in den Mitgliedstaaten weiter zu intensivieren, indem ich die Möglichkeit gemeinsamer Untersuchungen prüfe. Zu klären wäre auch, ob die Einrichtung einer einheitlichen Telefonnummer in der ganzen Union, unter der die Bürger das Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten erreichen könnten, im Bereich des Möglichen liegt. Das wäre besonders für Bürger nützlich, die ihr Recht auf Freizügigkeit und freie Niederlassung in der Union wahrnehmen.

Die zweite Aufgabe besteht darin sicherzustellen, dass die EU-Organe und Institutionen bei allem, was sie tun, höchste Verwaltungsstandards einhalten.

Die zunehmende Bereitschaft der Organe und Institutionen der EU, mit mir bei der Lösung von Bürgerbeschwerden zusammenzuarbeiten, ist immer wieder ermutigend. Und dies umso mehr, als die Art und Weise, wie sie auf Beschwerden reagieren, einen Hauptindikator für ihre Bürgerfreundlichkeit darstellt. Je größer die Bereitschaft einer Institution ist, auf Beschwerden einzugehen oder vom Bürgerbeauftragten vorgeschlagene einvernehmliche Lösungen zu akzeptieren, desto besser ist es für alle Beteiligten. Aus diesem Grunde beabsichtige ich, eine umfassende Analyse aller einvernehmlichen Lösungen, die vom Bürgerbeauftragten seit Gründung der Institution erzielt worden sind, vorzunehmen. Dabei soll nach gemeinsamen Merkmalen gesucht werden, anhand derer sich vielleicht mehr Beschwerden ermitteln lassen, die zu solch einem für alle Beteiligten guten Ergebnis führen könnten.

Dies gehört zu meinen Bemühungen, die Rolle des Bürgerbeauftragten als ein Mittel zur Verbesserung der Qualität der von der Verwaltung der Union angebotenen Dienstleistungen zu stärken. Aus Beschwerden können die Organe und Institutionen der EU lernen, wie sie bessere Dienstleistungen erbringen können. Im Endeffekt werden alle, die irgendwann einmal Kontakt zu den Institutionen haben – also nicht nur diejenigen, die sich beschwerten –, von der Arbeit des Bürgerbeauftragten profitieren, und zugleich würden auf die Institutionen künftig weniger Beschwerden zukommen. Ferner werde ich mehr Untersuchungen aus eigener Initiative einleiten, um Probleme aufzuzeigen und bewährte Verfahren zu fördern.

In einigen Fällen hätte 2004 die Reaktion der betreffenden Institution auf die Untersuchungen des Bürgerbeauftragten besser ausfallen können. Meinen ersten Sonderbericht legte ich dem Parlament vor, nachdem die Kommission keine überzeugende Erklärung für die unterschiedliche Einstufung von Pressereferenten in ihren Delegationen in Drittländern abgegeben und den Entwurf einer Empfehlung zur Überprüfung ihrer Regelung abgelehnt hatte. Dem voraus ging eine Beschwerde wegen angeblicher Diskriminierung aus Gründen der Staatsangehörigkeit. Ich hoffe, dass das Parlament bei der Überprüfung der Tätigkeit des Bürgerbeauftragten im Jahr 2004 die überaus positive Kooperationsbereitschaft zur Kenntnis nimmt, die die Kommission und die anderen Institutionen in der überwiegenden Mehrheit der Fälle an den Tag gelegt haben, und sie dazu ermutigt, diese Bereitschaft künftig in allen Fällen zu zeigen. Auf diese Weise können wir uns gemeinsam für die Förderung der höchsten Verwaltungsstandards einsetzen.

Die dritte Aufgabe besteht darin zu garantieren, dass die Institution des Bürgerbeauftragten den Bürgern möglichst wirksam und nachhaltig hilft.

Der Europäische Bürgerbeauftragte ist der Hüter guter Verwaltungspraxis. Das wichtigste Instrument, das ihm in dieser Hinsicht zur Verfügung steht, ist der Europäische Kodex für gute Verwaltungspraxis. Entsprechend der Aufforderung des Europäischen Parlaments bei der Annahme des Textes im Jahre 2001 wendet der Bürgerbeauftragte den Kodex bei der Prüfung der Frage, ob ein Missstand in der Verwaltungstätigkeit vorliegt, an.



Ungeachtet der positiven Einflüsse des Kodex bin ich nach wie vor der Auffassung, dass ein für alle EU-Organe und Institutionen geltender Rechtsakt über gute Verwaltungspraxis viele Vorteile bietet. Mit der Annahme eines solchen Rechtsakts würde sowohl für die Bürger als auch für die Beamten und Bediensteten die Bedeutung der im Kodex verankerten Grundsätze verdeutlicht. Er würde zum Abbau der Verwirrung beitragen, die derzeit aufgrund des Nebeneinanderbestehens verschiedener Kodizes guter Verwaltungspraxis für die meisten Organe und Institutionen herrscht. Schließlich und vor allem würde damit ein Schritt getan, um das Grundrecht der Bürger auf eine gute Verwaltung, das in Artikel 41 der Charta (Artikel II-101 der Verfassung) verankert ist, zu verwirklichen. Daher werde ich mich bei der Europäischen Kommission weiter dafür einsetzen, dass sie so schnell wie möglich einen Vorschlag für einen Rechtsakt zur Förderung guter Verwaltungspraxis durch die Organe und Institutionen der Union unterbreitet.

Fazit

Ich möchte meine Zukunftsvorstellungen für die nächsten fünf Jahre der Institution des Europäischen Bürgerbeauftragten zusammenfassen. Mein Ziel ist es, dass alle EU-Bürger über die Mittel verfügen, die sie über ihre Rechte sowie darüber aufklären, wie sie die vollständige Wahrung ihrer Rechte als EU-Bürger sicherstellen können. Dieses Ziel lässt sich nur in enger Zusammenarbeit sowohl mit den EU-Institutionen, vor allem dem Europäischen Parlament, als auch mit den nationalen und regionalen Bürgerbeauftragten in den Mitgliedstaaten erreichen. Dabei hilft mir die Gewissheit, dass ich mich auf die hohe Einsatzbereitschaft und das Engagement meiner Mitarbeiter verlassen kann. Eingedenk der großen Verantwortung, die mir durch das Parlament übertragen wurde, als es mich unlängst mit breiter Zustimmung in meinem Amt bestätigte, freue ich mich darauf, dieses Ziel zu Beginn des zweiten Jahrzehnts der Tätigkeit der Institution zu verwirklichen und den Bürgern der Europäischen Union auch weiterhin mit Fleiß, Dynamik und Effektivität – und vor allem fair und unparteiisch – zu dienen.

P. Nikiforos DIAMANDOUROS



ZUSAMMENFASSUNG

Der zehnte Jahresbericht des Europäischen Bürgerbeauftragten an das Europäische Parlament gibt einen Überblick über die Tätigkeit des Bürgerbeauftragten im Jahre 2004. Es ist der zweite Jahresbericht von P. Nikiforos DIAMANDOUROS, der sein Amt als Europäischer Bürgerbeauftragter am 1. April 2003 antrat.

GLIEDERUNG DES BERICHTS

Der Bericht umfasst sechs Kapitel und vier Anhänge. Er beginnt mit einer persönlichen Einleitung des Bürgerbeauftragten, in der er Bilanz über die wichtigsten Aktivitäten und Erfolge des Jahres zieht und seine künftigen Aufgabenschwerpunkte umreißt. Die vorliegende Zusammenfassung bildet das Kapitel 1.

In Kapitel 2 wird die Vorgehensweise des Bürgerbeauftragten bei der Bearbeitung von Beschwerden und der Durchführung von Untersuchungen erläutert. Wichtige Neuentwicklungen werden beschrieben und es wird ein Überblick über die im Laufe des Jahres bearbeiteten Beschwerden gegeben einschließlich einer thematischen Analyse der Ergebnisse der Fälle, die nach einer Untersuchung abgeschlossen wurden. Diese Analyse umfasst die wichtigsten rechtlichen Erkenntnisse und Tatsachenfeststellungen, die in den Entscheidungen des Bürgerbeauftragten aus dem Jahre 2004 enthalten sind.

Kapitel 3 besteht aus einer Auswahl von Zusammenfassungen dieser Entscheidungen, die die breite Vielfalt der Themen und Institutionen veranschaulichen, um die es in den Beschwerden und Untersuchungen aus eigener Initiative ging. Es enthält Zusammenfassungen aller in der thematischen Analyse in Kapitel 2 erwähnten Entscheidungen. Die Zusammenfassungen der Entscheidungen über Beschwerden sind zunächst nach der Art der Tatsachenfeststellung bzw. des Ergebnisses und innerhalb dieser Kategorien wiederum nach betroffenem Organ bzw. betroffener Institution gegliedert. Die Zusammenfassungen von Entscheidungen nach Untersuchungen aus eigener Initiative werden am Ende des Kapitels behandelt.

Kapitel 4 betrifft die Beziehungen zu anderen Organen und Institutionen der Europäischen Union. Dabei wird zunächst auf die Bedeutung der konstruktiven Arbeitsbeziehungen des Bürgerbeauftragten zu den Organen und Institutionen eingegangen; anschließend werden die verschiedenen Zusammenkünfte und Veranstaltungen aufgeführt, die diesbezüglich im Jahr 2004 stattfanden.

Kapitel 5 behandelt die Beziehungen des Europäischen Bürgerbeauftragten zu den nationalen, regionalen und lokalen Bürgerbeauftragten in Europa und in anderen Ländern. Eingehend beschrieben werden hier die Aktivitäten des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten. Außerdem geht es um die Teilnahme des Bürgerbeauftragten an Seminaren, Konferenzen und Zusammenkünften.

Kapitel 6 vermittelt einen Überblick über die Öffentlichkeitsarbeit des Bürgerbeauftragten und untergliedert sich in die sechs Abschnitte: Höhepunkte des Jahres, Informationsbesuche des Bürgerbeauftragten, Konferenzen und Tagungen unter Beteiligung des Bürgerbeauftragten und seiner Mitarbeiter, Beziehungen zu den Medien, Veröffentlichungen und Online-Kommunikation.

Anhang A enthält Statistiken zur Tätigkeit des Bürgerbeauftragten im Jahre 2004. Den Anhängen B und C sind Einzelheiten zum Haushaltsplan des Bürgerbeauftragten bzw. zum Personal zu entnehmen. Anhang D ist ein Verzeichnis der in Kapitel 3 dargelegten Entscheidungen, untergliedert nach Fallnummer, Sachgebiet und Art der angeblichen Missstände.

ÜBERBLICK

Das Mandat des Europäischen Bürgerbeauftragten

Das Amt des Europäischen Bürgerbeauftragten wurde durch den Vertrag von Maastricht im Zusammenhang mit der Unionsbürgerschaft geschaffen. Der Bürgerbeauftragte untersucht Beschwerden



über Missstände in der Tätigkeit der Organe oder Institutionen der Gemeinschaft – mit Ausnahme des Gerichtshofs und des Gerichts erster Instanz in Ausübung ihrer Rechtsprechungsbefugnisse. Ein „Missstand in der Verwaltungstätigkeit“ wurde vom Bürgerbeauftragten mit Zustimmung des Europäischen Parlaments so definiert, dass darunter auch die mangelnde Achtung der Menschenrechte, der Rechtsstaatlichkeit und der Grundsätze guter Verwaltungspraxis fällt.

Der Bürgerbeauftragte bearbeitet nicht nur Beschwerden von Einzelpersonen, Unternehmen und Vereinigungen, sondern wird auch proaktiv tätig, indem er aus eigener Initiative Untersuchungen einleitet und auf die Bürger zugeht, um sie über ihre Rechte und die Möglichkeiten, diese wahrzunehmen, zu informieren.

Das Recht, beim Bürgerbeauftragten Beschwerde einzulegen, ist im Vertrag über eine Verfassung für Europa verankert, der sich derzeit im Prozess der Ratifizierung durch die EU-Mitgliedstaaten befindet.

Beschwerden und Untersuchungen im Jahr 2004

Im Jahr 2004 gingen insgesamt 3 726 Beschwerden ein; das sind 53 % mehr als 2003. Von diesem Gesamtanstieg um 53 % entfallen 51 % auf Beschwerden aus den 10 neuen Mitgliedstaaten, die der Union am 1. Mai 2004 beitraten. Die übrigen 49 % stellen einen Zuwachs bei den Beschwerden aus den 15 „alten“ Mitgliedstaaten und aus anderen Ländern dar und sind ein Zeichen für den höheren Bekanntheitsgrad des Europäischen Bürgerbeauftragten in und außerhalb der EU.

Zum ersten Mal wurde mehr als die Hälfte der Beschwerden dem Bürgerbeauftragten elektronisch übermittelt, und zwar entweder per E-Mail oder mit Hilfe des Beschwerdeformulars auf der Website des Bürgerbeauftragten. 3 536 kamen direkt von Einzelpersonen, 190 von Vereinigungen oder Unternehmen.

In nahezu 70 % der Fälle konnte der Bürgerbeauftragte dem Beschwerdeführer helfen, indem er eine Untersuchung des Falles einleitete, diesen an eine zuständige Stelle weiterleitete oder ihn darüber informierte, wohin sich der Beschwerdeführer für eine rasche und effektive Lösung des Problems wenden sollte. Im Laufe des Jahres wurden insgesamt 351 neue Untersuchungen eingeleitet, davon acht aus eigener Initiative des Bürgerbeauftragten.

Die meisten der Beschwerden, die zu Untersuchungen führten, richteten sich gegen die Europäische Kommission, wobei die 375 Fälle 69 % aller eingeleiteten Untersuchungen ausmachten. Da die Kommission das Gemeinschaftsorgan ist, das mehr als alle anderen Entscheidungen mit unmittelbaren Konsequenzen für die Bürger trifft, ist es normal, dass sie Hauptziel der Beschwerden der Bürger ist. 58 Beschwerden richteten sich gegen das Europäische Amt für Personalauswahl (EPSO), 48 gegen das Europäische Parlament und 22 gegen den Rat der Europäischen Union.

Die meisten Vorwürfe wegen angeblicher Missstände in der Verwaltungstätigkeit bezogen sich auf mangelnde Transparenz einschließlich Informationsverweigerung (127 Fälle), Diskriminierung (106 Fälle), vermeidbare Verzögerungen (67 Fälle), unbefriedigende Verfahren (52 Fälle), ungerechte Behandlung oder Machtmissbrauch (38 Fälle), Pflichtversäumnisse, d.h. Versäumnisse der Europäischen Kommission, ihrer Rolle als „Hüterin der Verträge“ gegenüber den Mitgliedstaaten nachzukommen (37 Fälle), Nachlässigkeit (33 Fälle) und Rechtsfehler (26 Fälle).

2004 war auch die bisher größte Zunahme bei Informationsersuchen an den Bürgerbeauftragten zu verzeichnen. Mehr als 3 200 Einzlersuchen gingen per E-Mail ein, während es 2003 und 2002 ungefähr 2 000 waren.

Die Ergebnisse der Untersuchungen des Bürgerbeauftragten

2004 schloss der Bürgerbeauftragte 251 Untersuchungen ab, davon 247 Untersuchungen aufgrund von Beschwerden und vier Untersuchungen aus eigener Initiative. Folgende Feststellungen wurden getroffen:

Kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit

In 113 Fällen ergab die Untersuchung des Bürgerbeauftragten, dass kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit vorliegt. Dabei handelt es sich nicht unbedingt um ein negatives Ergebnis für den Beschwerdeführer,



erhält er doch zumindest von dem betreffenden Organ oder der betreffenden Institution eine umfassende Erklärung für dessen/deren Handlungsweise oder eine Entschuldigung. Zum Beispiel:

- Die Europäische Kommission handelte rasch und konstruktiv, um einen Irrtum zu korrigieren, bei dem sie einen Vorantrag eines deutschen Beraters mit der Begründung abgelehnt hatte, die Frist für die Einreichung sei nicht eingehalten worden. Der Vorantrag wurde zugelassen, und nachdem sich der Bürgerbeauftragte eingeschaltet hatte, wurde dem Beschwerdeführer die gleiche Anzahl von Tagen für die Erarbeitung seines Vollartrags zugestanden wie anderen Antragstellern. (221/2004/GG)
- Als Reaktion auf die Vorwürfe eines griechischen Versicherungsunternehmens, die Kommission habe nicht für die ordnungsgemäße Umsetzung bestimmter Richtlinien in einzelstaatliches griechisches Recht gesorgt, lieferte die Kommission eine nützliche Erklärung der einschlägigen rechtlichen Rahmenbedingungen. Der Vorstandsvorsitzende des Unternehmens dankte dem Bürgerbeauftragten in einem Schreiben für die Untersuchung, durch die er auf die ihm offen stehenden Möglichkeiten für weitere Schritte zu den inhaltlichen Fragen aufmerksam wurde. (841/2003/(FA)OV)

Selbst wenn der Bürgerbeauftragte keinen Missstand in der Verwaltungstätigkeit feststellt, kann er das Organ oder die Institution auf Möglichkeiten für eine künftige Verbesserung der Qualität seiner/ihrer Verwaltung hinweisen. Er macht dann eine weitere Anmerkung, wie zum Beispiel in den folgenden Fällen:

- Der Bürgerbeauftragte bestätigte, dass die Kommission auf der Grundlage der in ihren Vorschriften über den Zugang zu Dokumenten enthaltenen Ausnahmeregelungen berechtigt war, den Zugang zu bestimmten Dokumenten über die Verhandlungen im Rahmen der Welthandelsorganisation (WTO) zu verweigern. Die Dokumente waren von der Umweltorganisation „Friends of the Earth“ angefordert worden. Aufgrund der Erwartungen vieler Bürger im Hinblick auf mehr Transparenz in diesem wichtigen Politikbereich forderte er die Kommission jedoch auf, zusätzliche geeignete Möglichkeiten zu prüfen, um diese Verhandlungen für die Bürger transparenter zu gestalten und so den Zugang der Öffentlichkeit zu den Verhandlungen zwischen den Parteien zu erleichtern. (1286/2003/JMA)
- Nach Eingang einer Beschwerde beim Bürgerbeauftragten erläuterte das Europäische Parlament einem spanischen Bürger, warum seine Praktikumsbewerbung abgelehnt worden war. Zur Förderung höherer Verwaltungsstandards stellte der Bürgerbeauftragte fest, dass das Parlament die Bereitstellung konkreterer Informationen zu den Kriterien für die Beurteilung der Praktikumsbewerbungen prüfen könnte. Darüber hinaus regte er an, dass das Parlament die Möglichkeit in Betracht zieht, die entsprechende Regelung dahin gehend zu überarbeiten, dass die Liste mit den Namen der Personen, die ein Praktikumsangebot angenommen haben, in Zukunft ein öffentliches Dokument sein soll. (821/2003/JMA)
- Der Gründerin einer deutschen Tierschutzorganisation wurde der Zugang zu Teilen eines vom Lebensmittel- und Veterinäramt der Kommission erstellten Dienstreiseberichts verweigert. Obwohl der Bürgerbeauftragte der Entscheidung der Kommission über die Verweigerung des Zugangs zustimmte, bemerkte er, dass es nützlich wäre, nach Möglichkeit nicht vertrauliche Informationen und vertrauliche Informationen in separaten Berichten zu erfassen. Dies könne die Gewährung des teilweisen Zugangs vereinfachen. In der Folge bestätigte die Kommission, dass ihre Vorschriften für den Zugang zu Dokumenten zu einer deutlicheren Trennung zwischen vertraulichen und nicht vertraulichen Dokumenten geführt haben. (1304/2003/PB)

Durch das Organ und infolge einer einvernehmlichen Lösung beigelegte Fälle

Nach Möglichkeit versucht der Bürgerbeauftragte, ein positives Ergebnis zu erreichen, das sowohl den Beschwerdeführer als auch das Organ, gegen das sich eine Beschwerde richtet, zufrieden stellt. Für das Erzielen derartiger Ergebnisse, die zur Verbesserung der Beziehungen zwischen Institutionen und Bürgern beitragen können und mit denen sich ein kosten- und zeitaufwändiger Rechtsstreit vermeiden lässt, ist eine Zusammenarbeit der Organe und Institutionen der Gemeinschaft von entscheidender Bedeutung.

Im Laufe des Jahres 2004 wurden 65 Fälle nach einer beim Bürgerbeauftragten eingegangenen Beschwerde durch das betreffende Organ oder die betreffende Institution selbst beigelegt. Dazu gehörten unter anderem folgende Fälle:



- Die Kommission bezahlte Rechnungen in Höhe von insgesamt 17 437 EUR an ein kleines deutsches Unternehmen, das sich an den Bürgerbeauftragten gewandt hatte, nachdem es der Kommission sieben Mahnschreiben zugesandt hatte. Die Kommission erklärte, die Verspätung sei auf technische Veränderungen bei den Haushaltsverfahren zurückzuführen und versicherte, die Angelegenheit sei mit der Einrichtung eines Finanzreferats überprüft worden. Nachdem der Bürgerbeauftragte darauf hingewiesen hatte, dass Zahlungsverzögerungen besonders bei kleinen und mittleren Unternehmen zu großen Problemen führen können, erklärte sich die Kommission außerdem zur Zahlung von Verzugszinsen bereit. (435/2004/GG)
- Kurz nach Einleitung einer Untersuchung durch den Bürgerbeauftragten ließ das Parlament einen italienischen Polizeibeamten zu einem Einstellungsverfahren im Bereich Allgemeine Sicherheit zu. Der Bewerber hatte sich zweimal an das Parlament gewandt, um dessen Entscheidung über die Ablehnung seines Antrags anzufechten, wobei er darauf hingewiesen hatte, dass er mit seiner knapp fünfjährigen Berufserfahrung die entsprechenden Kriterien erfüllen dürfte. Als er vom Parlament keine Antwort erhielt, beschwerte er sich beim Bürgerbeauftragten. (1600/2003/ADB)

Wenn der Bürgerbeauftragte einen Missstand in der Verwaltungstätigkeit feststellt, bemüht er sich stets um eine einvernehmliche Lösung, wann immer dies möglich ist. Mitunter lässt sich eine einvernehmliche Lösung herbeiführen, wenn das betreffende Organ oder die betreffende Institution dem Beschwerdeführer eine Entschädigung anbietet. Ein solches Angebot erfolgt immer „ex gratia“, d. h. ohne Anerkennung einer rechtlichen Pflicht und ohne Schaffung eines Präzedenzfalls.

2004 wurden 12 einvernehmliche Lösungen vorgeschlagen. Fünf Fälle wurden abgeschlossen, nachdem eine einvernehmliche Lösung erzielt wurde (darunter 2 Fälle, bei denen der Vorschlag bereits 2003 erfolgte). Am Jahresende 2004 wurden 11 Vorschläge noch geprüft. Im Jahr 2004 wurden unter anderem folgende einvernehmliche Lösungen herbeigeführt:

- Ein Fall, bei dem die Kommission einem Beschwerdeführer Zugang zu den von ihm erzielten Ergebnissen einer praktischen Fahrprüfung gewährte. Der Beschwerdeführer hatte sich um die Stelle einer Hilfskraft als Kraftfahrer bei der Kommission beworben und vergeblich um die Offenlegung seiner Ergebnisse ersucht, nachdem ihm mitgeteilt worden war, dass er die Prüfung nicht bestanden habe. Der Bürgerbeauftragte stellte fest, dass die Kommission nicht begründet hatte, warum der Beschwerdeführer keinen Zugang zu seinen eigenen Ergebnissen haben sollte. (1320/2003/ELB)
- Ein Fall, bei dem die Kommission „Corporate Observatory Europe“, einer europäischen Forschungs- und Aktionsgruppe, eine Liste von Dokumenten zu den Verhandlungen der Welthandelsorganisation (WTO) über Investitionen übermittelte. Der Beschwerdeführer, dessen Ersuchen um Dokumente eher allgemein formuliert war, erhielt damit die erforderlichen Informationen, um einen präziseren Antrag stellen zu können. (415/2003/TN)

Kritische Anmerkungen, Empfehlungsentwürfe und Sonderberichte

Wenn eine einvernehmliche Lösung nicht möglich ist, kann der Bürgerbeauftragte den Fall mit einer kritischen Anmerkung abschließen oder einen Empfehlungsentwurf unterbreiten.

Eine kritische Anmerkung erfolgt in der Regel dann, wenn seitens des betreffenden Organs keine Abhilfe mehr möglich ist, wenn der festgestellte Missstand offensichtlich keine generellen Auswirkungen hat und keine weiteren Maßnahmen seitens des Bürgerbeauftragten geboten scheinen. Eine kritische Anmerkung bestätigt dem Beschwerdeführer, dass seine Beschwerde berechtigt ist, und weist das betreffende Organ bzw. die betreffende Institution darauf hin, was falsch gemacht wurde, um so zur Vermeidung von künftigen Missständen in der Verwaltungstätigkeit beizutragen. Im Jahr 2004 machte der Bürgerbeauftragte 36 kritische Anmerkungen. Zum Beispiel:

- Der Bürgerbeauftragte kritisierte, dass das Parlament keine angemessenen Maßnahmen zur Förderung einer wirksamen Befolgung seiner Vorschriften über das Rauchen in seinen Gebäuden getroffen hatte. Dem voraus ging eine Beschwerde einer beim Parlament beschäftigten dänischen Beamtin. Der Bürgerbeauftragte wies darauf hin, dass das Europäische Parlament diese Frage angesichts der möglichen gesundheitsschädlichen Folgen des Passivrauchens mit



besonderer Aufmerksamkeit behandeln sollte, da sie auch Fragen der Haftbarkeit aufwerfen könne. (260/2003/OV)

- Der Bürgerbeauftragte erachtete die Haltung der Kommission in einem Fall, bei dem es um die Einstellung eines schwedischen Staatsbürgers ging, für bedauerlich. Die Kommission lehnte es ab, die Einstufung des Beschwerdeführers noch einmal zu überprüfen, was der Bürgerbeauftragte als ungerecht empfand. Die Tatsache, dass sich die Kommission nicht zu einem angeblichen internen Missverständnis hinsichtlich der Verfügbarkeit einer Planstelle geäußert habe, stehe nicht im Einklang mit ihren Verpflichtungen nach dem Gemeinschaftsrecht. (1435/2002/GG)
- Der Bürgerbeauftragte kritisierte, dass das Europäische Amt für Personalauswahl (EPSO) seine Entscheidung, den Schriftwechsel mit Teilnehmern an einem allgemeinen Auswahlverfahren nur in Englisch, Französisch oder Deutsch abzufassen, nicht angemessen begründet habe. Der Beschwerdeführer führte an, dass diese Entscheidung gegen den in den entsprechenden Vorschriften enthaltenen Grundsatz der Gleichstellung von Amtssprachen und Arbeitssprachen verstoße. Da es sich bei der Beschwerde um eine „actio popularis“ handele, erklärte der Bürgerbeauftragte, es sei nicht angemessen, eine einvernehmliche Lösung anzustreben. (2216/2003/MHZ)

Es ist wichtig, dass die Organe und Institutionen kritischen Anmerkungen des Bürgerbeauftragten nachgehen und Maßnahmen zur Lösung noch offener Probleme und zur künftigen Vermeidung von Missständen ergreifen. Im Jahr 2004 informierte die Kommission den Bürgerbeauftragten über ihre Folgemaßnahmen zu 11 kritischen Anmerkungen. Folgende Beispiele können angeführt werden:

- Die Kommission entschuldigte sich und verfolgte die Angelegenheit weiter, nachdem der Bürgerbeauftragte sie dafür kritisiert hatte, dass sie nicht überzeugend zu erklären vermochte, warum sie fast zwei Jahre lang nichts unternommen hatte. Dem voraus gingen zwei Beschwerden betreffend staatliche Beihilfen der portugiesischen Regierung, die dem Beschwerdeführer zufolge von der Kommission nicht ordnungsgemäß behandelt wurden. (2185/2002/IP)
- Die Kommission brachte ihr Bedauern darüber zum Ausdruck, dass sie auf die Ersuchen eines Beschwerdeführers keine angemessene und klare Antwort in schriftlicher Form gegeben hatte, und bestätigte, dass ihre Grundsätze guter Verwaltungspraxis mittlerweile deutlicher formuliert wurden. Der Bürgerbeauftragte hatte die Kommission kritisiert, weil sie die Erstattung von Kosten in Höhe von schätzungsweise 170 000 EUR für von einem niederländischen Institut ausgeführte Sekretariatsarbeiten abgelehnt hatte. (1986/2002/OV)

Wenn der Missstand in der Verwaltungstätigkeit besonders schwer wiegend ist, allgemeine Auswirkungen hat oder es dem betreffenden Organ noch möglich ist, den Missstand zu beseitigen, unterbreitet der Bürgerbeauftragte in der Regel einen Empfehlungsentwurf. Das betreffende Organ bzw. die betreffende Institution muss dem Bürgerbeauftragten binnen drei Monaten eine begründete Stellungnahme übermitteln.

Im Jahr 2004 wurden 17 Empfehlungsentwürfe unterbreitet. Darüber hinaus führten fünf Empfehlungsentwürfe aus dem Jahr 2003 im Laufe des Jahres 2004 zu Entscheidungen. Sieben Fälle wurden 2004 mit der Annahme des entsprechenden Empfehlungsentwurfs durch das Organ abgeschlossen. Aus einem Fall ergab sich ein Sonderbericht an das Europäische Parlament. Fünf Fälle wurden aus anderen Gründen abgeschlossen. Zum Jahresende 2004 wurden neun Empfehlungsentwürfe noch geprüft. Angenommen wurden 2004 die Empfehlungsentwürfe u.a. in folgenden Fällen:

- Das Europäische Amt für Betrugsbekämpfung (OLAF) gab eine ausführliche Erklärung ab, nachdem der Bürgerbeauftragte das Amt aufgefordert hatte, seine Ermittlungen im so genannten „Blue-Dragon“-Fall noch einmal zu überprüfen. Bei der Untersuchung durch den Bürgerbeauftragten hatte sich eine Reihe von Punkten herausgestellt, die Zweifel an der Angemessenheit der OLAF-Untersuchung zu den Vorwürfen der Geschäftsführer des Unternehmens Blue Dragon aufkommen ließen. Die vom OLAF übermittelte Information, dass die Kommission derzeit eine Untersuchung durchführe, war nach Ansicht des Bürgerbeauftragten eine plausible Begründung für die Nichtwiederaufnahme der Untersuchung des OLAF. (1769/2002/(IJH)ELB)



- Die Kommission gewährte einem kleinen britischen Unternehmen eine „ex gratia“-Entschädigung in Höhe von 21 000 EUR, nachdem der Bürgerbeauftragte festgestellt hatte, dass sie dem Unternehmen nicht genügend Zeit für die Erarbeitung eines Vorschlags im Rahmen eines Forschungs- und Entwicklungsauftrags gewährt hatte. Dadurch wurde der Vorschlag schließlich aufgrund eines darin enthaltenen Fehlers als nicht förderfähig befunden. Die Kommission unterstrich, dass sie darauf bedacht sei, kleinen und mittleren Betrieben keinen Schaden zuzufügen, und räumte ein, dass es für den Beschwerdeführer wegen außergewöhnlicher Umstände schwierig gewesen sei, den Vertrag korrekt zu erfüllen. (1878/2002/GG)
- Nach Eingreifen des Bürgerbeauftragten überließ OLAF einer Beschwerdeführerin drei der von ihr angeforderten Dokumente und erklärte, dass die übrigen beantragten Dokumente nicht existierten. Die Beschwerdeführerin, eine früher beim Institut für Transurane (ITU) in Karlsruhe beschäftigte Beamtin, hatte die Dokumente zu Untersuchungszwecken beantragt, da sie dem ITU schwer wiegende Unregelmäßigkeiten bei seiner Arbeit vorwarf. (220/2004/GG)

Wenn ein Organ oder eine Institution der Gemeinschaft nicht zufrieden stellend auf einen Empfehlungsentwurf reagiert, kann der Bürgerbeauftragte dem Europäischen Parlament einen Sonderbericht vorlegen. Dieser stellt die äußerste Waffe des Bürgerbeauftragten dar und ist die letzte Maßnahme, die er in Bearbeitung des Falles ergreift, da die Annahme einer Entschließung und die Ausübung der Befugnisse des Parlaments Sache der politischen Bewertung durch das Parlament sind. Im Jahr 2004 wurde ein Sonderbericht erarbeitet:

- Der Bürgerbeauftragte legte dem Parlament einen Sonderbericht vor, nachdem die Kommission keine logische und überzeugende Erklärung für Unterschiede in der Einstufung von Pressereferenten in ihren Delegationen in Drittländern geliefert und einen Empfehlungsentwurf abgelehnt hatte, in dem ihr nahe gelegt wurde, ihre Regelung betreffend die Einstufung dieser Stellen zu überprüfen. Ein pakistanischer Staatsangehöriger, der als Presse- und Informationsreferent bei der Delegation der Kommission in Islamabad tätig war, behauptete, dass er durch die Einstufung in eine niedrigere Gruppe Opfer einer Diskriminierung aus Gründen der Staatsangehörigkeit geworden sei. (OI/2/2003/GG)

Untersuchungen aus eigener Initiative

Der Bürgerbeauftragte nimmt seine Befugnis zu Initiativuntersuchungen in zwei Hauptfällen wahr. Erstens kann er eine solche Untersuchung zu einem möglichen Missstand in der Verwaltungstätigkeit einleiten, wenn eine Beschwerde von einer nicht berechtigten Person eingereicht wurde (d. h. wenn der Beschwerdeführer kein Bürger der Union oder keine natürliche oder juristische Person mit Wohnort oder satzungsmäßigem Sitz in einem Mitgliedstaat der Union ist). Acht solche Untersuchungen aus eigener Initiative wurden 2004 eingeleitet, darunter sechs auf der Grundlage von Beschwerden, die vor dem 1. Mai von Bürgern der Länder eingereicht wurden, die an diesem Tag der Union beitraten. Vier dieser Untersuchungen wurden im Laufe des Jahres abgeschlossen. Seine Befugnis zu Initiativuntersuchungen kann der Bürgerbeauftragte ebenfalls wahrnehmen, um sich mit einem offensichtlich generellen Problem bei den Organen zu befassen. Zwei solche aus eigener Initiative eingeleitete Untersuchungen wurden im Laufe des Jahres mit positivem Ergebnis abgeschlossen, und zwar:

- Die Kommission ergriff Maßnahmen zur Verbesserung der Verwaltung der Europäischen Schulen, wobei sie bemüht war, die gravierendsten operationellen Defizite zu ermitteln und zu beheben. Der Bürgerbeauftragte begrüßte die Reaktion der Kommission auf seine Untersuchung betreffend die Frage guter Verwaltungspraxis an den Europäischen Schulen und insbesondere ihr Engagement für die Zusammenarbeit mit den Eltern. Er forderte die Kommission weiter auf, dafür Sorge zu tragen, dass sich bei den Schulen selbst die Erkenntnis durchsetzt, dass sie als Teil ihrer Kernaufgabe den Eltern mehr Mitspracherecht einräumen und deren Vertrauen gewinnen müssen. Der Bürgerbeauftragte leitete diese Untersuchung ein, nachdem Eltern von Schülern in einer Reihe von Beschwerden ein Gefühl der Enttäuschung und Machtlosigkeit zum Ausdruck gebracht hatten. (OI/5/2003/IJH)
- Die Kommission erklärte sich nach einer Initiativuntersuchung bereit, ein internes Beschwerdeverfahren für Abgeordnete nationale Sachverständige einzuführen. Nachdem der



Bürgerbeauftragte darauf hingewiesen hatte, dass die Kommission keinen konkreten Zeitplan für Maßnahmen festgelegt hatte, erklärte die Kommission, das Beschwerdeverfahren könne bis März 2005 eingeführt werden. Bei den abgeordneten nationalen Sachverständigen handelt es sich um nationale oder internationale Beamte oder Beschäftigte des Privatsektors, die vorübergehend für Institutionen der Europäischen Union tätig sind. Der Bürgerbeauftragte leitete die Untersuchung ein, nachdem er darauf aufmerksam gemacht worden war, dass diese Sachverständigen möglicherweise keinen Zugang zu einem internen Beschwerdeverfahren haben. (OI/1/2003/ELB)

Weitere Analyse

Diese und andere Fälle werden im letzten Abschnitt von Kapitel 2 im Jahresbericht unter den folgenden thematischen Blickwinkeln beleuchtet: Zugang zu Dokumenten und Datenschutz, die Kommission als „Hüterin des Vertrages“, Verträge und Beihilfen/Zuschüsse sowie Einstellungs- und Personalfragen. Da nahezu 70 % der Untersuchungen des Bürgerbeauftragten die Kommission betreffen, endet der Abschnitt mit einer Bewertung der Beziehungen der Kommission zum Bürgerbeauftragten und zu den Beschwerdeführern, wie sie sich in den Entscheidungen von 2004 und in den im Laufe des Jahres erfolgten Reaktionen der Kommission auf weitere Bemerkungen und kritische Anmerkungen widerspiegeln. Der Bürgerbeauftragte macht das Parlament auf eine Reihe von Fällen aufmerksam, in denen die Kommission etwas positiver hätte reagieren können, und erklärt, dass er es begrüßen würde, wenn das Parlament gegenüber der Kommission Initiativen ergreifen würde, um sie darin zu bestärken, die große Kooperationsbereitschaft, die sie in der überwiegenden Mehrzahl der Fälle 2004 unter Beweis gestellt hat, auf alle künftigen Fälle auszudehnen.

Kapitel 3 des Berichts enthält Zusammenfassungen von 59 der insgesamt 251 Entscheidungen, mit denen Fälle im Jahr 2004 abgeschlossen wurden. Die Zusammenfassungen lassen das Spektrum der von den Untersuchungen des Bürgerbeauftragten betroffenen Sachgebiete und Institutionen sowie die verschiedenen Arten von Feststellungen erkennen. Die betreffenden Fälle wurden ausgewählt, weil sie neue rechtliche Erkenntnisse, neues Material zur Zuständigkeit oder zu den Verfahren des Bürgerbeauftragten oder Tatsachenfeststellungen von allgemeiner Bedeutung bzw. allgemeinem Interesse enthalten.

Alle Entscheidungen des Bürgerbeauftragten im Anschluss an eine Untersuchung mit Ausnahme einiger vertraulicher Fälle, bei denen keine ausreichende Anonymisierung möglich ist, werden auf der Website des Bürgerbeauftragten (<http://www.euro-ombudsman.eu.int>) in Englisch und – sofern abweichend – in der Sprache des Beschwerdeführers veröffentlicht.

Beziehungen zu den Organen und Institutionen der Europäischen Union

Damit der Bürgerbeauftragte positive Ergebnisse für die Bürger erzielen kann, sind konstruktive Arbeitsbeziehungen zu den Organen und Institutionen der Europäischen Union von entscheidender Bedeutung. Diese Kooperation erfolgt in Form regelmäßiger Zusammenkünfte und gemeinsamer Veranstaltungen, bei denen der Bürgerbeauftragte und seine Gesprächspartner ein besseres Verständnis für die Arbeit des anderen erlangen. Außerdem beraten sie darüber, wie die Rechte der Bürger am besten verteidigt und gefördert werden können, und ermitteln Bereiche, in denen sie künftig zusammenarbeiten können.

Im Jahr 2004 traf der Bürgerbeauftragte bei mehr als 30 Gelegenheiten mit Mitgliedern und offiziellen Vertretern der Organe und Institutionen zusammen. Er hielt Vorträge über die Arbeit des Bürgerbeauftragten, in denen er Hinweise zur bestmöglichen Reaktion auf Beschwerden und zur Verbesserung von Verfahren gab. Diese Tätigkeit als weiteres Beispiel für die proaktive Dimension des Bürgerbeauftragten ist Teil der Doppelfunktion der Institution als Mechanismus externer Kontrolle und Initiator möglicher Verbesserungen der Qualität der Verwaltung. Es wurden Initiativen zum Ausbau der interinstitutionellen Zusammenarbeit geprüft, vor allem, um sicherzustellen, dass jeder potenzielle Beschwerdeführer über sein Beschwerderecht und die Möglichkeiten der Wahrnehmung dieses Rechts informiert wird. Weitere Gespräche fanden statt, um die Prioritäten des Bürgerbeauftragten und die zu ihrer Verwirklichung erforderlichen Mittel zu erörtern, wobei insbesondere der Haushaltsplan des Bürgerbeauftragten im Mittelpunkt stand.



Der Bürgerbeauftragte erstattet dem Europäischen Parlament jährlich Bericht und informiert die Abgeordneten regelmäßig über seine Tätigkeiten, indem er ihnen das ganze Jahr über seine Veröffentlichungen zukommen lässt. Im Jahr 2004 wurden den Mitgliedern des Europäischen Parlaments acht Veröffentlichungen zugeleitet. Ein fruchtbares Arbeitsverhältnis besteht zwischen dem Bürgerbeauftragten und dem Petitionsausschuss des Parlaments, das gegebenenfalls auch die gegenseitige Weiterleitung von Fällen einschließt, um so den bestmöglichen Dienst am Bürger zu gewährleisten. Der Bürgerbeauftragte berät außerdem Beschwerdeführer, die eine Änderung im europäischen Recht oder in der europäischen Politik anstreben, über die Möglichkeit, eine Petition an das Europäische Parlament zu richten. Im Bericht DE ROSSA über den *Jahresbericht 2003* des Bürgerbeauftragten wurde vorgeschlagen, dass der Ausschuss ordentliches Mitglied des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten werden soll. Der Bürgerbeauftragte begrüßte diesen Vorschlag und traf Vorkehrungen für eine rasche Umsetzung.

Beziehungen zu Bürgerbeauftragten und ähnlichen Einrichtungen

Die enge Zusammenarbeit mit Amtskollegen auf nationaler, regionaler und lokaler Ebene stellt für den Europäischen Bürgerbeauftragten einen wichtigen Schwerpunkt dar. Sie trägt dazu bei, dass Beschwerden der Bürger zügig und effektiv bearbeitet werden. Von ebenso großer Bedeutung ist diese Zusammenarbeit für die Verfolgung wichtiger aktueller Entwicklungen in der Welt der Bürgerbeauftragten sowie den Austausch von Informationen zum EU-Recht und von bewährten Verfahren.

Verbindungsnetz

Das Europäische Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten, das sich stetig zu einem wichtigen Kooperationsinstrument entwickelt hat, ist für den Europäischen Bürgerbeauftragten von vorrangiger Bedeutung. Das Netz umfasst nunmehr nahezu 90 Büros in 29 Ländern und erstreckt sich auf die nationale und regionale Ebene innerhalb der Union sowie auf die nationale Ebene in den Ländern, die einen Antrag auf Mitgliedschaft in der EU gestellt haben, Norwegen und Island. Es besteht ein wirksamer Mechanismus der Zusammenarbeit bei der Bearbeitung von Fällen, der besonders wichtig ist, da sich viele Beschwerdeführer an den Europäischen Bürgerbeauftragten wenden, wenn sie Probleme mit einer nationalen, regionalen oder lokalen Behörde haben. In vielen Fällen kann ein Bürgerbeauftragter in dem betreffenden Land auf wirksame Weise Abhilfe schaffen. Der Europäische Bürgerbeauftragte leitet die Fälle gegebenenfalls direkt an nationale und regionale Bürgerbeauftragte weiter oder gibt dem Beschwerdeführer geeignete Ratschläge. Im Laufe des Jahres 2004 riet der Europäische Bürgerbeauftragte 906 Beschwerdeführern, sich an einen nationalen oder regionalen Bürgerbeauftragten zu wenden, und leitete 54 Beschwerden direkt an den zuständigen Amtskollegen weiter. Die in dem Netz zusammengeschlossenen Bürgerbeauftragten verfügen außerdem über gute Voraussetzungen, um die Bürger über ihre Rechte gemäß dem EU-Recht sowie die Wahrnehmung und Verteidigung ihrer Rechte zu informieren.

Auf Antrag unterstützt der Europäische Bürgerbeauftragte auch nationale und regionale Bürgerbeauftragte bei ihren Untersuchungen, indem er Anfragen zum EU-Recht beantwortet oder die Anfrage zur Beantwortung an das entsprechende Organ oder die entsprechende Institution weiterleitet. Im Jahr 2004 gingen Anfragen vom regionalen Bürgerbeauftragten von Venetien (Italien), vom irischen Bürgerbeauftragten und vom Bürgerbeauftragten Zyperns ein.

Ebenso aktiv ist das Verbindungsnetz, wenn es darum geht, Erfahrungen und bewährte Verfahren auszutauschen. Dies geschieht bei Seminaren und Treffen, über einen regelmäßigen Nachrichtenbrief, ein elektronisches Diskussionsforum und einen täglichen elektronischen Nachrichtendienst. Die konkreten Vorbereitungen für das fünfte Seminar nationaler Bürgerbeauftragter in den EU-Mitgliedstaaten und Beitrittsländern begannen 2004, wobei der Europäische Bürgerbeauftragte und sein niederländischer Amtskollege Roel FERNHOUT dreimal zusammentrafen, um dafür zu sorgen, dass dieses Seminar, das im September 2005 in Den Haag stattfindet, zu einem großen Erfolg wird. Die Veröffentlichung „Bürgerbeauftragte in Europa – Nachrichtenbrief“ stellte auch 2004 ein äußerst wertvolles Instrument für den Austausch von Informationen über das EU-Recht und bewährten Verfahren dar. Die beiden, im April und Oktober erschienenen Ausgaben befassten sich mit Themen wie der neuen Verfassung für Europa und ihren Auswirkungen für Bürgerbeauftragte,



Problemen von Bürgern, die von ihrem Recht auf Freizügigkeit Gebrauch machen wollen, sowie Hindernissen für Menschen mit Behinderungen. Was das elektronische Diskussionsforum des Bürgerbeauftragten betrifft, so kamen die Dokumenten- und Diskussionsforen im Laufe des Jahres voll zum Tragen und ermöglichten es den Büros, durch das Einsenden von Fragen und Antworten Informationen auszutauschen. Es wurden mehrere wichtige Diskussionen in Gang gebracht, wobei die Themen von der Fernsehberichterstattung über Bürgerbeauftragte bis zu den Rechten von Bürgerbeauftragten zum Besuch von Gefängnissen reichten. Dabei leisteten die meisten nationalen Büros einen Beitrag zu einer oder mehreren Diskussionen. Der elektronische Nachrichtendienst des Bürgerbeauftragten – „Ombudsman Daily News“ – wurde jeden Werktag veröffentlicht und enthielt Artikel, Pressemitteilungen und Ankündigungen von Büros aus allen Ländern, die im Verbindungsnetz vertreten sind.

Die Kooperation im Rahmen des Verbindungsnetzes wurde 2004 als Ergebnis der Informationsbesuche des Bürgerbeauftragten in den Mitgliedstaaten und Bewerberländern weiter vertieft. Bürgerbeauftragte in ganz Europa leisteten unschätzbare Hilfe bei der Organisation dieser Besuche, bei denen es zu ausgiebigen Gesprächen zwischen den Bürgerbeauftragten über neue Möglichkeiten der Zusammenarbeit im Dienste der Bürger kam. Bis zum Jahresende 2004 hatte der Bürgerbeauftragte allen 25 Mitgliedstaaten seit seinem Amtsantritt im April 2003 einen Besuch abgestattet.

Zusammenkünfte

Die Bemühungen des Bürgerbeauftragten zur Zusammenarbeit mit seinen Amtskollegen gingen 2004 über die Aktivitäten des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten hinaus. Als aktives Mitglied eines breiten Spektrums von Organisationen der Bürgerbeauftragten nahm er an Konferenzen und Seminaren in Europa und der übrigen Welt teil, darunter an der 8. Weltkonferenz des Internationalen Ombudsmann-Instituts (IOI) in Quebec City (Kanada). Er legte Wert auf die Teilnahme an Veranstaltungen, die von nationalen und regionalen Bürgerbeauftragten organisiert wurden, bzw. achtete darauf, dass sein Büro bei diesen Veranstaltungen vertreten war. Im Zusammenhang mit seiner Arbeit zur Förderung der Rechtsstaatlichkeit, der Achtung der Menschenrechte und guter Verwaltungspraxis nahm er 2004 an einer Reihe von Veranstaltungen teil, insbesondere in der Türkei sowie in Serbien und Montenegro, bei denen es darum ging, die Institution eines Bürgerbeauftragten zu schaffen. In diesem Zusammenhang stellte der Bürgerbeauftragte die Veröffentlichung „Bürgerbeauftragte in Europa – Nachrichtenbrief“, das elektronische Diskussionsforum und den elektronischen Nachrichtendienst den Mitgliedern der Europäischen Region des IOI zur Verfügung.

Öffentlichkeitsarbeit

Das vorrangige Ziel der Bemühungen des Bürgerbeauftragten um eine konstruktive Zusammenarbeit mit den Organen und Institutionen der EU und mit seinen Amtskollegen besteht darin, den bestmöglichen Dienst am Bürger zu gewährleisten. Eine Schlüsselrolle spielt dabei die Sensibilisierung der Bürger für ihre Rechte und insbesondere für ihr Recht, beim Bürgerbeauftragten eine Beschwerde einzureichen. In dieser Hinsicht wurde im letzten Jahr viel unternommen.

Der Bürgerbeauftragte stattete den Mitgliedstaaten, Beitrittsländern und Bewerberländern 2004 noch mehr Informationsbesuche ab. Er traf dabei mit Bürgern, potenziellen Beschwerdeführern, Verwaltungsmitarbeitern, Angehörigen der Justizbehörden sowie führenden Vertretern der Politik zusammen. Diese Besuche erwiesen sich als ausgezeichnetes Mittel, um die Bürger noch besser über ihre Rechte aufzuklären. Darüber hinaus trugen sie dazu bei, die Arbeit des Bürgerbeauftragten bei maßgeblichen Mitgliedern der Judikative, Legislative und Exekutive auf nationaler und regionaler Ebene bekannter zu machen, und bereicherten die wertvolle Zusammenarbeit des Bürgerbeauftragten mit seinen Amtskollegen in den Mitgliedstaaten und Bewerberländern. Die Unterstützung durch die Büros der Bürgerbeauftragten in den betreffenden Ländern sowie durch die Büros des Europäischen Parlaments und die Vertretungen und Delegationen der Europäischen Kommission haben wesentlich zum Erfolg dieser Besuche beigetragen.

Neben den Veranstaltungen, die während der Informationsbesuche stattfanden, hielten der Bürgerbeauftragte und seine Mitarbeiter im Laufe des Jahres im Rahmen von über 70 Konferenzen,



Tagungen und Zusammenkünften in ganz Europa Exposé zu Fragen wie die Bemühungen der EU um Kommunikation mit den Bürgern, die Verfassung für Europa und die Rechte von Menschen mit Behinderungen. Diese Zusammenkünfte trugen dazu bei, die Arbeit des Bürgerbeauftragten bei potenziellen Beschwerdeführern wie auch bei interessierten Bürgern bekannter zu machen.

Die Medientätigkeit wurde 2004 verstärkt, wobei durchschnittlich alle 11 Tage Pressemitteilungen erschienen. Über 40 Interviews gab der Bürgerbeauftragte Journalisten von Presse, Rundfunk und Fernsehen sowie der elektronischen Medien in Straßburg, Brüssel und während seiner Informationsbesuche in den einzelnen Ländern. Außerdem stellte er auf Pressekonferenzen, bei Pressebriefings, Meetings und Arbeitsessen seine Tätigkeit vor und antwortete dabei auf Fragen.

Das ganze Jahr hindurch wurde weithin Material über die Arbeit des Europäischen Bürgerbeauftragten verteilt, besonders während der vom Europäischen Parlament im Mai organisierten Tage der offenen Tür. Während des Tages der offenen Tür in Brüssel am 1. Mai wurde der Startschuss für das Merkblatt „Der Europäische Bürgerbeauftragte – Auf einen Blick“ in 24 Sprachen gegeben, während das Beschwerdeformular und die entsprechende Broschüre kurz nach der Erweiterung in allen Vertragssprachen bereitgestellt wurden. Erstmals erschien der Jahresbericht des Bürgerbeauftragten in 20 Sprachen, und mit der Veröffentlichung einer „Zusammenfassung und Statistiken“ in benutzerfreundlicher Form konnte der Bericht breiteren Kreisen zugänglich gemacht werden.

Diese Publikationen waren alle auf der Website des Bürgerbeauftragten verfügbar, wo auch regelmäßig Entscheidungen, Pressemitteilungen, statistische Angaben und Einzelheiten zur Kommunikationstätigkeit des Bürgerbeauftragten veröffentlicht wurden. Das Sprachenspektrum der Website (<http://www.euro-ombudsman.eu.int>) wurde im Laufe des Jahres erweitert, so dass die Leit- und Navigationsseiten, die zuvor in 11 Sprachen zur Verfügung standen, nunmehr 10 neue Sprachen umfassen, und zwar die neun Sprachen der neuen EU-Mitgliedstaaten sowie Irisch.

Vorbereitungen für das 10jährige Jubiläum

Mit Blick auf das 10jährige Jubiläum der Institution im Jahre 2005 organisierte der Bürgerbeauftragte einen Workshop in Straßburg, an dem Personen teilnahmen, die eine wichtige Rolle bei der Schaffung der Institution gespielt hatten. Beim Gründer-Workshop kam es zu lebhaften Diskussionen, die Aufschluss über die Ursprünge, den Aufbau und die Anfänge der Institution gaben. Eine Veröffentlichung zum 10jährigen Jubiläum, die auf den Erkenntnissen des „Gründer-Workshops“ beruht, wird voraussichtlich 2005 erscheinen.

Interne Entwicklungen

In den ersten vier Monaten des Jahres 2004 baute der Bürgerbeauftragte auf der Arbeit auf, die in den Vorjahren zur Vorbereitung des Büros auf die Erweiterung geleistet worden war. Mit energischen Anstrengungen wurde dafür gesorgt, dass die Institution ab 1. Mai für die Bearbeitung von Beschwerden von Bürgern aus 25 Mitgliedstaaten in 21 Vertragssprachen gewappnet war.

Die Zahl der im Stellenplan des Bürgerbeauftragten vorgesehenen Planstellen hat sich von 31 im Jahr 2003 auf 38 im Jahr 2004 erhöht, so wie dies auch im vom Parlament 2002 verabschiedeten mehrjährigen Haushaltsplan festgelegt war. Dieser Plan sah im Zusammenhang mit der Erweiterung die schrittweise Schaffung neuer Stellen in den Jahren 2003-2005 vor. Der Haushaltsplan 2005, der von der Haushaltsbehörde im Dezember 2004 verabschiedet wurde, sieht eine Aufstockung auf 51 Stellen vor.

Im Laufe des Jahres wurde die neue Beschwerdendatenbank des Bürgerbeauftragten voll operationell. Dadurch konnte das Büro die Aufgaben meistern, die sich im Zusammenhang mit dem beispiellosen Anstieg der Beschwerdezahl und der Erweiterung der Sprachen ergaben. Zusammen mit einer besseren Verwendung der personellen Ressourcen und einem ständigen Ausbau der IT-Infrastruktur im Büro ermöglichten diese Initiativen im Jahr 2004 einen besseren Dienst am Bürger.

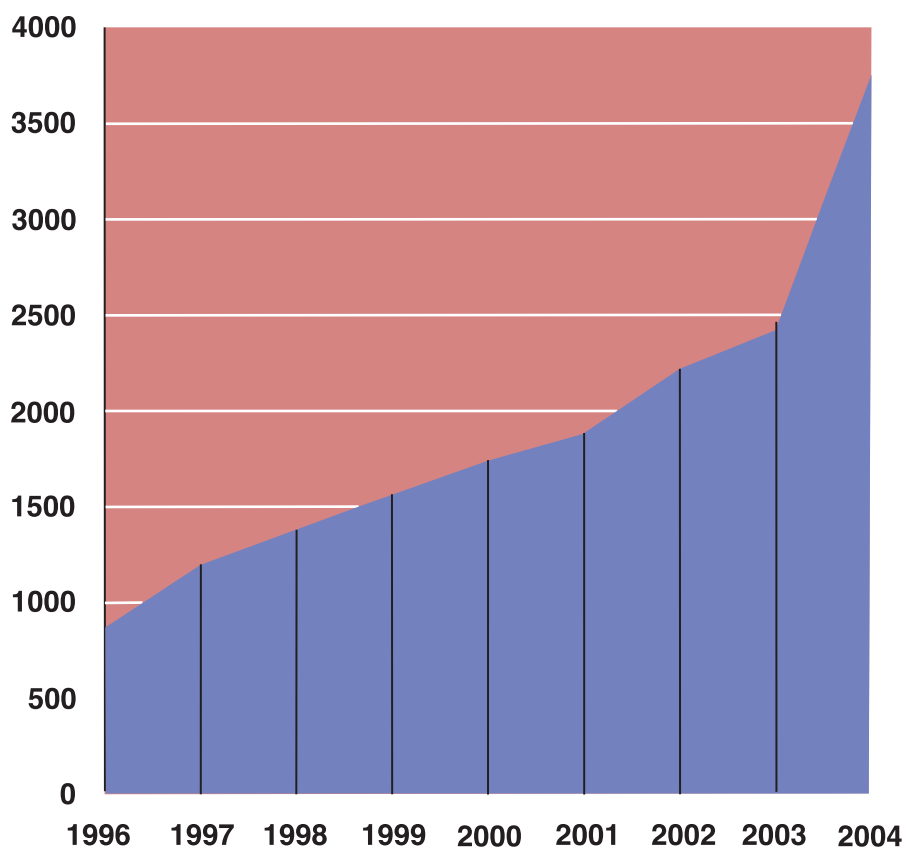


STATISTIKEN

1 IM JAHR 2004 BEHANDELTE FÄLLE

1.1 GESAMTZAHL DER FÄLLE 2004..... 4 048

- bis 31.12.2003 nicht abgeschlossene Untersuchungen..... 183¹
- Beschwerden, über deren Zulässigkeit bis 31.12.2003 noch nicht entschieden war... 131
- 2004 eingegangene Beschwerden 3726
- Untersuchungen des Europäischen Bürgerbeauftragten aus eigener Initiative 8



Zunahme der Beschwerden 1996 – 2004

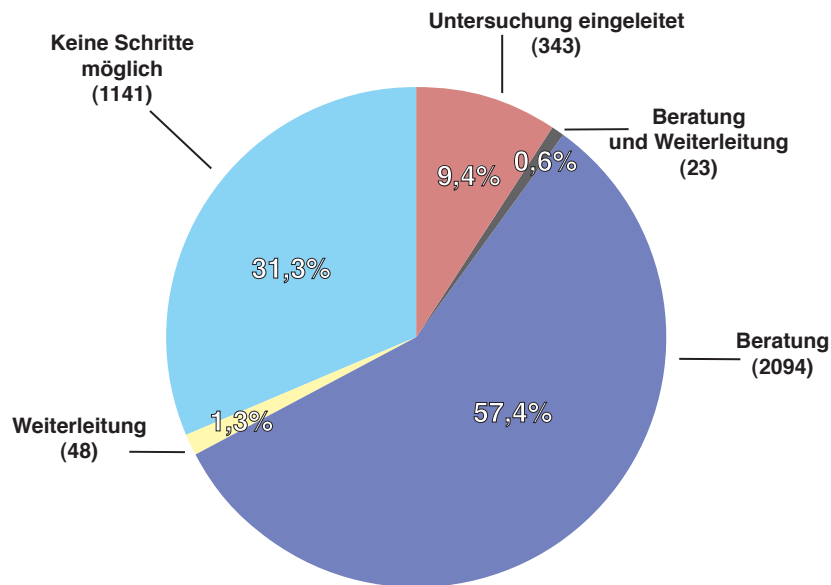
¹ Davon vier Untersuchungen des Europäischen Bürgerbeauftragten aus eigener Initiative und 179 Untersuchungen auf der Grundlage von Beschwerden.



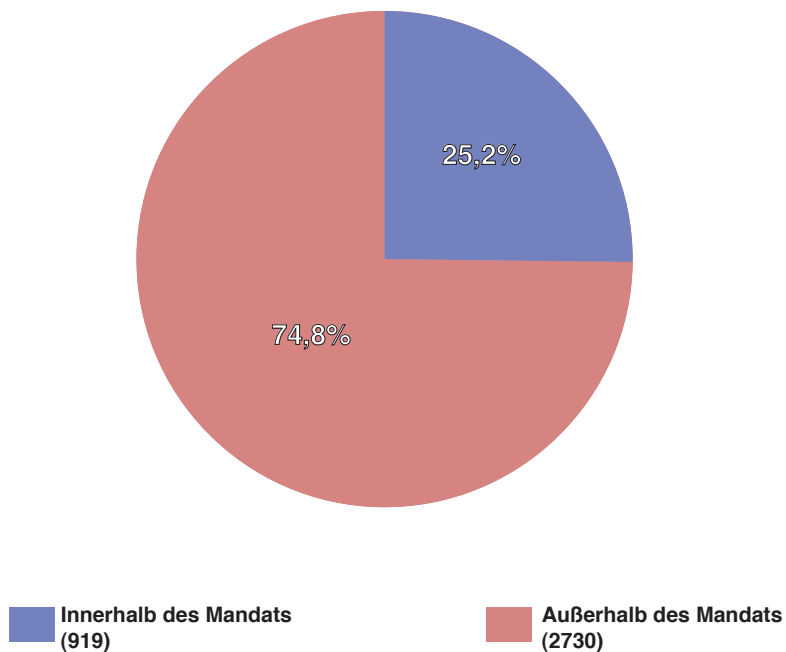
1.2 PRÜFUNG DER ZULÄSSIGKEIT/UNZULÄSSIGKEIT ABGESCHLOSSEN94,6%

1.3 KLASSIFIZIERUNG DER BESCHWERDEN

1.3.1 Nach Art der vom Europäischen Bürgerbeauftragten im Interesse des Beschwerdeführers eingeleiteten Maßnahmen

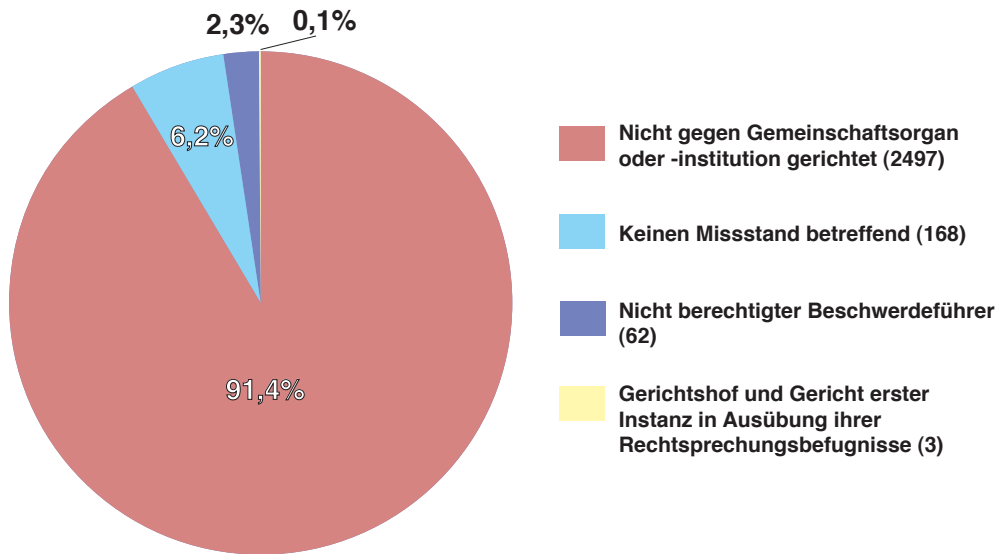


1.3.2 Im Hinblick auf das Mandat des Europäischen Bürgerbeauftragten



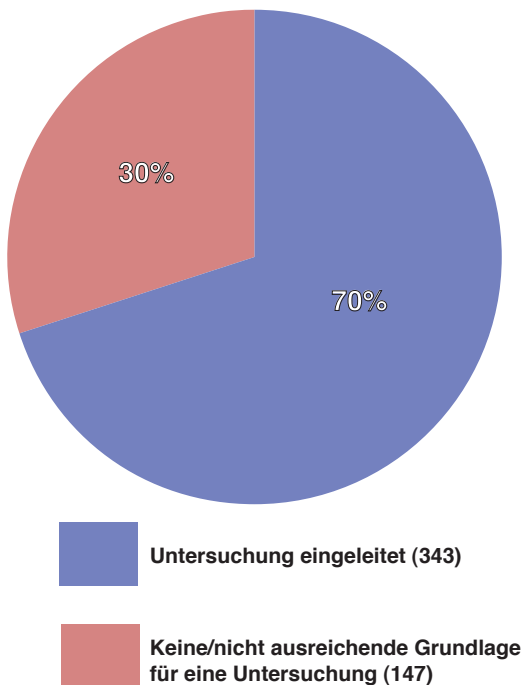


AUSSERHALB DES MANDATS

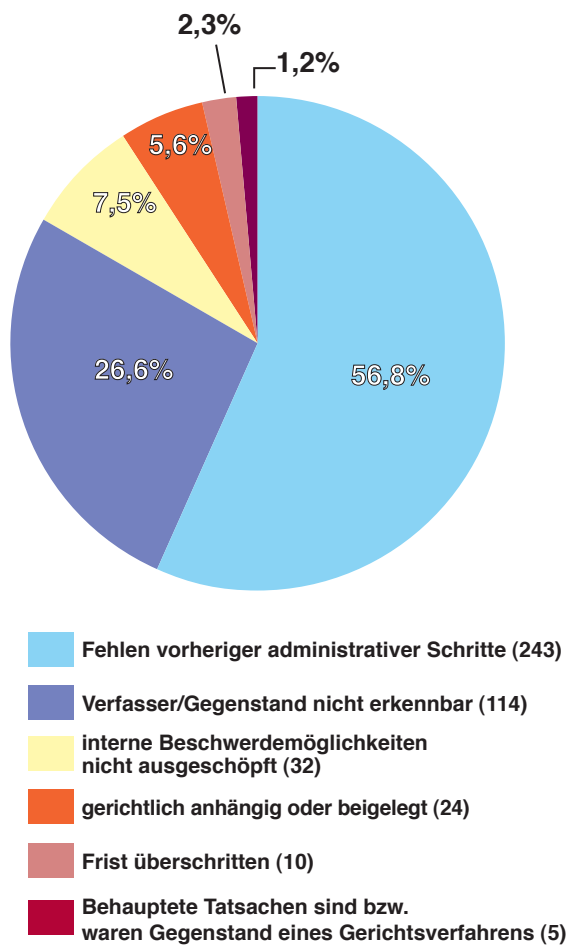


INNERHALB DES MANDATS

Zulässige Beschwerden

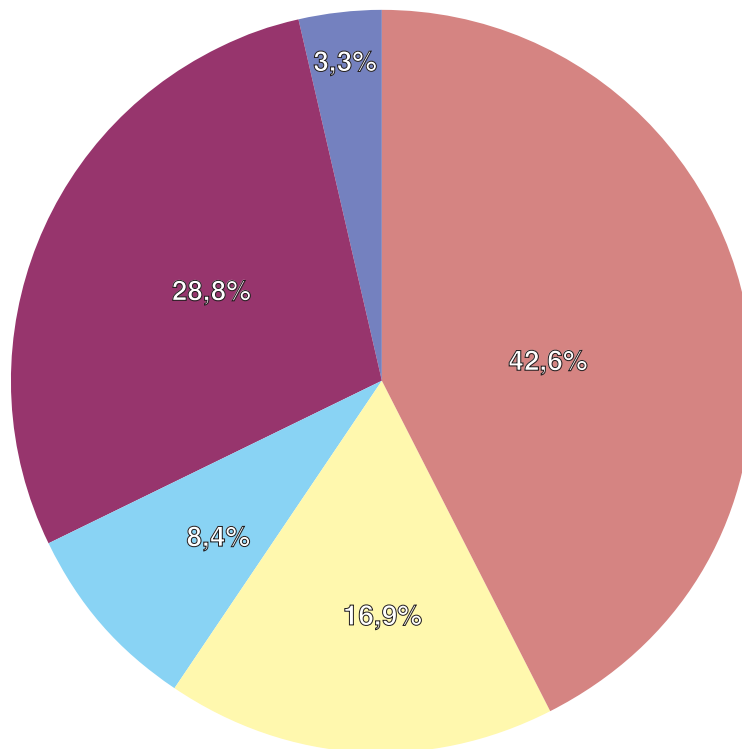


Unzulässige Beschwerden





2 WEITERLEITUNG/VERWEISUNG UND BERATUNG



- Empfehlung, sich an einen anderen Bürgerbeauftragten zu wenden bzw. eine Petition bei einem regionalen/nationalen Parlament einzureichen (906)**
- Empfehlung, sich an die Europäische Kommission zu wenden (359)**
- Empfehlung, eine Petition beim Europäischen Parlament einzureichen (179)**
- Empfehlung, sich an andere Stellen zu wenden (613)**
- Weiterleitung an (71)**
 das Europäische Parlament (13)
 die Europäische Kommission (4)
 einen nationalen oder regionalen Bürgerbeauftragten (54)

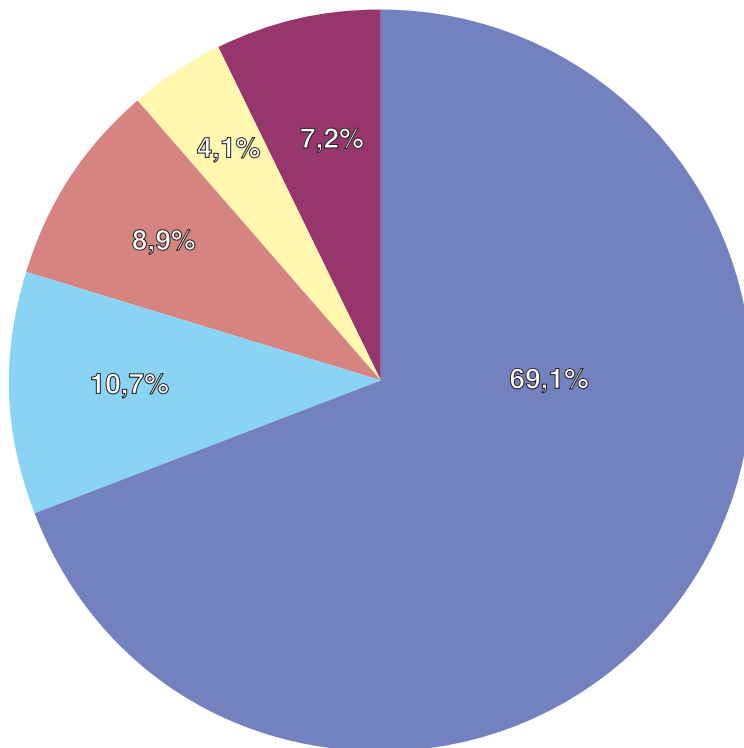


3 UNTERSUCHUNGEN IM JAHRE 2004..... 534

2004 war der Europäische Bürgerbeauftragte mit 534 Untersuchungen befasst, und zwar mit 351 Untersuchungen, die im Jahre 2004 eingeleitet wurden (davon acht aus eigener Initiative) sowie mit 183 Untersuchungen, die bis zum 31.12.2003 nicht abgeschlossen wurden.

3.1 VON UNTERSUCHUNGEN BETROFFENE ORGANE UND INSTITUTIONEN

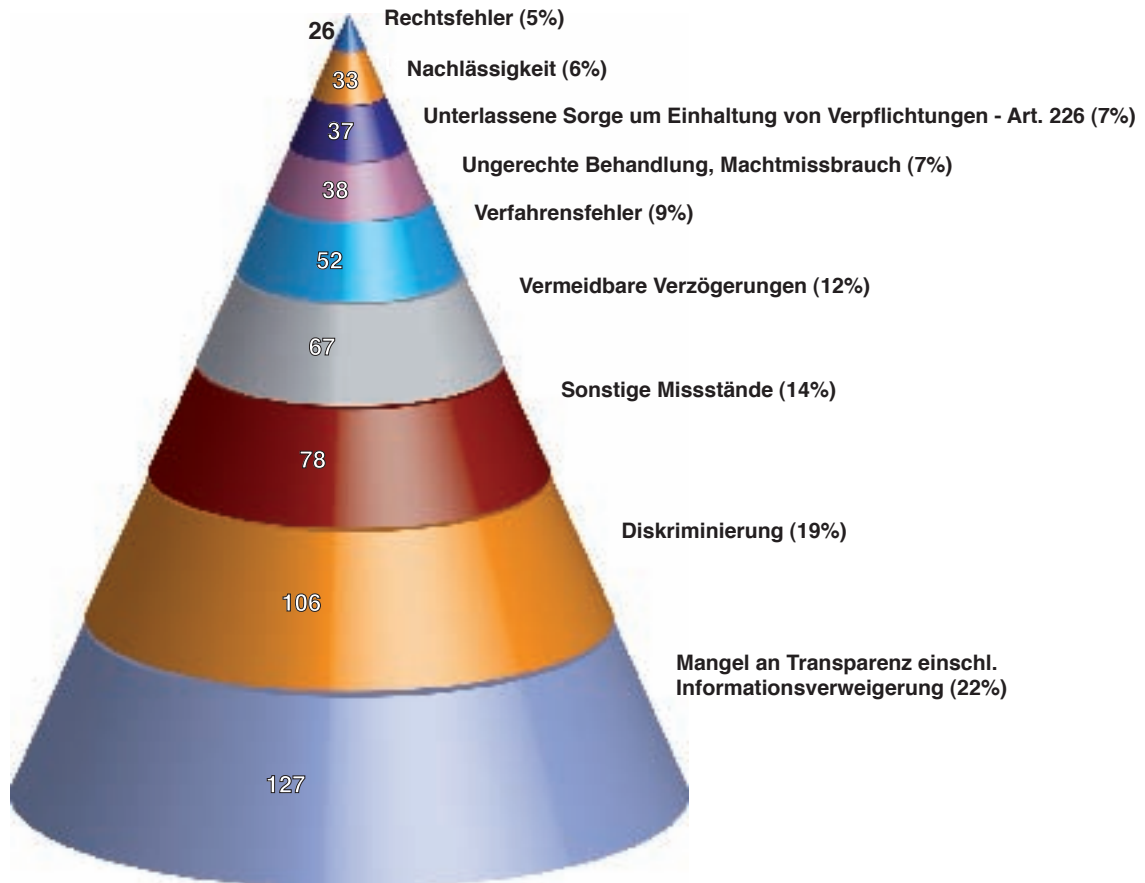
(Einige Fälle betreffen zwei oder mehr Organe bzw. Institutionen.)



- Europäische Kommission (375)
- Europäisches Amt für Personalauswahl (58)
- Europäisches Parlament (48)
- Rat der Europäischen Union (22)
- Sonstige (39):
 - Europäische Investitionsbank (7)
 - Europäisches Amt für Betrugsbekämpfung (OLAF) (5)
 - Ausschuss der Regionen der Europäischen Union (5)
 - Europäische Zentralbank (4)
 - Gerichtshof der Europäischen Gemeinschaften (3)
 - Europäischer Rechnungshof (3)
 - Europäischer Wirtschafts- und Sozialausschuss (3)
 - Europäische Beobachtungsstelle für Rassismus und Fremdenfeindlichkeit (2)
 - Europäische Behörde für Lebensmittelsicherheit (1)
 - Polizeimission der Europäischen Union in Bosnien und Herzegowina (1)
 - Eurojust (1)
 - Europol (1)
 - Amt für Veröffentlichungen der Europäischen Gemeinschaften (1)
 - Europäisches Hochschulinstitut (1)
 - Europäische Umweltagentur (1)

3.2 ART DER BEHAUPTETEN MISSSTÄNDE

(In einigen Fällen werden zwei Arten von Missstand geltend gemacht.)



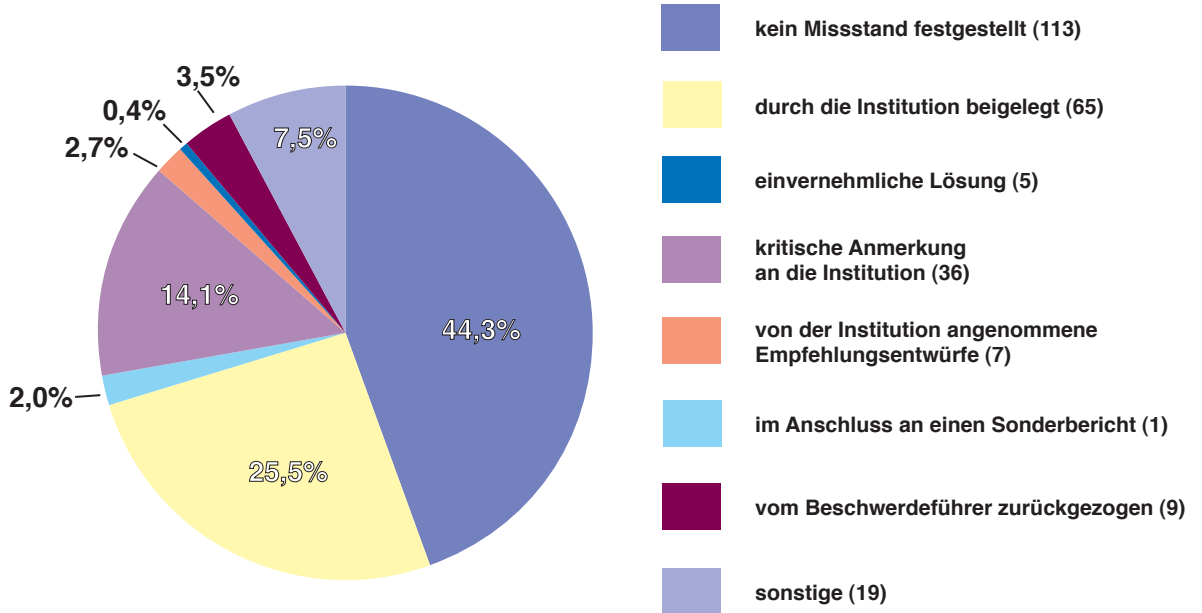
3.3 VORSCHLÄGE FÜR EINE EINVERNEHMLICHE LÖSUNG, EMPFEHLUNGSENTWÜRFE UND SONDERBERICHTE 2004

- Vorschläge für eine einvernehmliche Lösung 12
- Empfehlungsentwürfe 17
- Sonderberichte 1



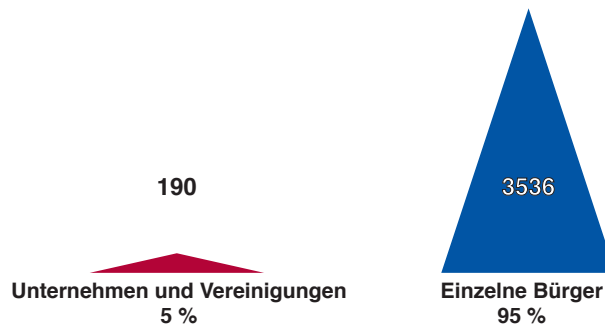
3.4 MIT BEGRÜNDETER ENTSCHEIDUNG ABGESCHLOSSENE UNTERSUCHUNGEN ... 251²

(Eine Untersuchung kann aus einem oder mehreren der folgenden Gründe abgeschlossen werden.)



4 HERKUNFT DER 2004 REGISTRIERTEN BESCHWERDEN

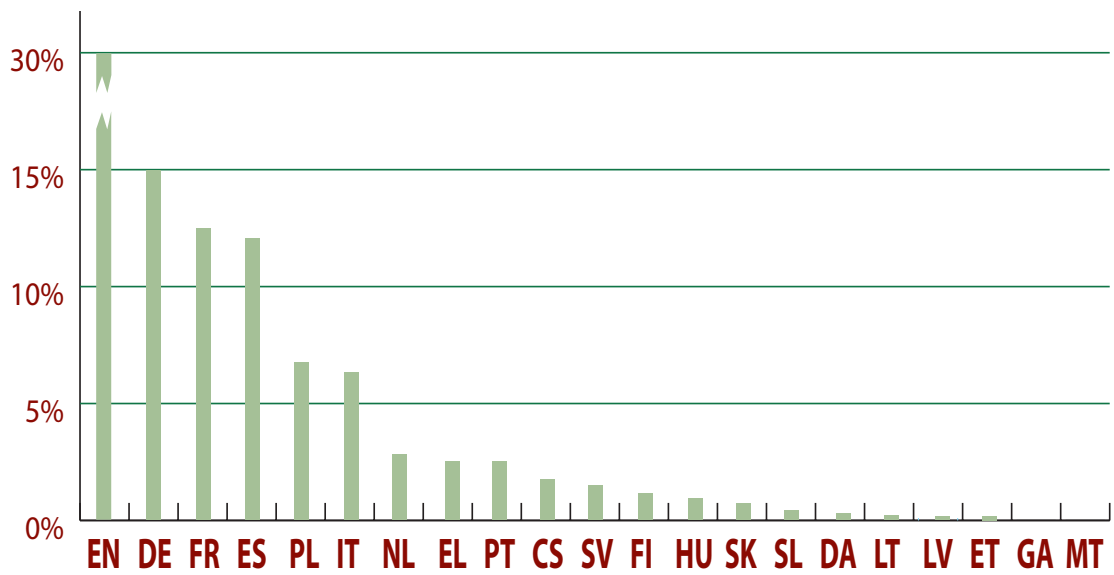
4.1 URSPRUNG DER BESCHWERDEN



² Davon vier Untersuchungen des Bürgerbeauftragten aus eigener Initiative.



4.2 AUFTEILUNG DER BESCHWERDEN NACH SPRACHEN



4.3 GEOGRAFISCHE HERKUNFT DER BESCHWERDEN

Land	Anzahl der Beschwerden	% der Beschwerden	% der EU-Bevölkerung	Kennzahl ³
Malta	38	1,0	0,1	11,7
Luxemburg	40	1,1	0,1	10,9
Zypern	59	1,6	0,2	10,0
Belgien	268	7,2	2,3	3,2
Slowenien	38	1,0	0,4	2,3
Finnland	73	2,0	1,1	1,7
Irland	53	1,4	0,9	1,6
Griechenland	129	3,5	2,4	1,4
Spanien	482	12,9	9,2	1,4
Portugal	116	3,1	2,3	1,4
Slowakei	52	1,4	1,2	1,2
Tschechische Republik	98	2,6	2,2	1,2
Schweden	84	2,3	2,0	1,2
Österreich	69	1,9	1,8	1,1
Polen	285	7,6	8,3	0,9
Dänemark	32	0,9	1,2	0,7
Deutschland	464	12,4	18,0	0,7
Niederlande	88	2,4	3,5	0,7
Ungarn	53	1,4	2,2	0,6
Litauen	18	0,5	0,8	0,6
Estland	7	0,2	0,3	0,6
Frankreich	303	8,1	13,5	0,6
Italien	269	7,2	12,6	0,6
Lettland	9	0,2	0,5	0,5
Verein. Königreich	195	5,2	13,0	0,4
Sonstige	404	10,9		

³ Zur Errechnung dieser Zahl wurde der prozentuale Anteil der Beschwerden durch den prozentualen Anteil der Bevölkerung dividiert. Ist sie höher als 1, werden aus dem betreffenden Land mehr Beschwerden an den Bürgerbeauftragten gerichtet als von der Bevölkerungsgröße her zu erwarten wäre. Alle Prozentangaben in der vorstehenden Tabelle wurden auf eine Dezimalstelle gerundet.



KONTAKTAUFNAHME ZUM EUROPÄISCHEN BÜRGERBEAUFTRAGTEN

POSTANSCHRIFT

Europäischer Bürgerbeauftragter
1, avenue du Président Robert Schuman
B.P. 403
67001 Strasbourg Cedex
Frankreich

TELEFON

+33 3 88 17 23 13

FAX

+33 3 88 17 90 62

E-MAIL

euro-ombudsman@europarl.eu.int

WEBSITE

<http://www.euro-ombudsman.eu.int>

VERKAUF UND ABONNEMENTS

Die kostenpflichtigen Veröffentlichungen des Amtes für Veröffentlichungen sind bei unseren Verkaufsstellen in zahlreichen Ländern der Erde erhältlich oder dort zu bestellen. Das Verzeichnis dieser Stellen können Sie erhalten:

- über die Internet-Seite des Amtes für Veröffentlichungen (<http://publications.eu.int/>),
- über die Faxnummer (352) 29 29-42758.



Amt für Veröffentlichungen

Publications.eu.int

ISBN 92-95022-67-X



9 789295 022676