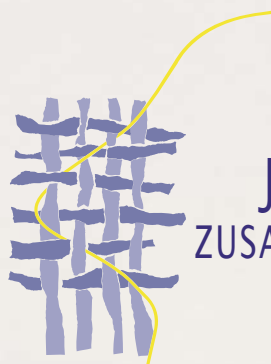
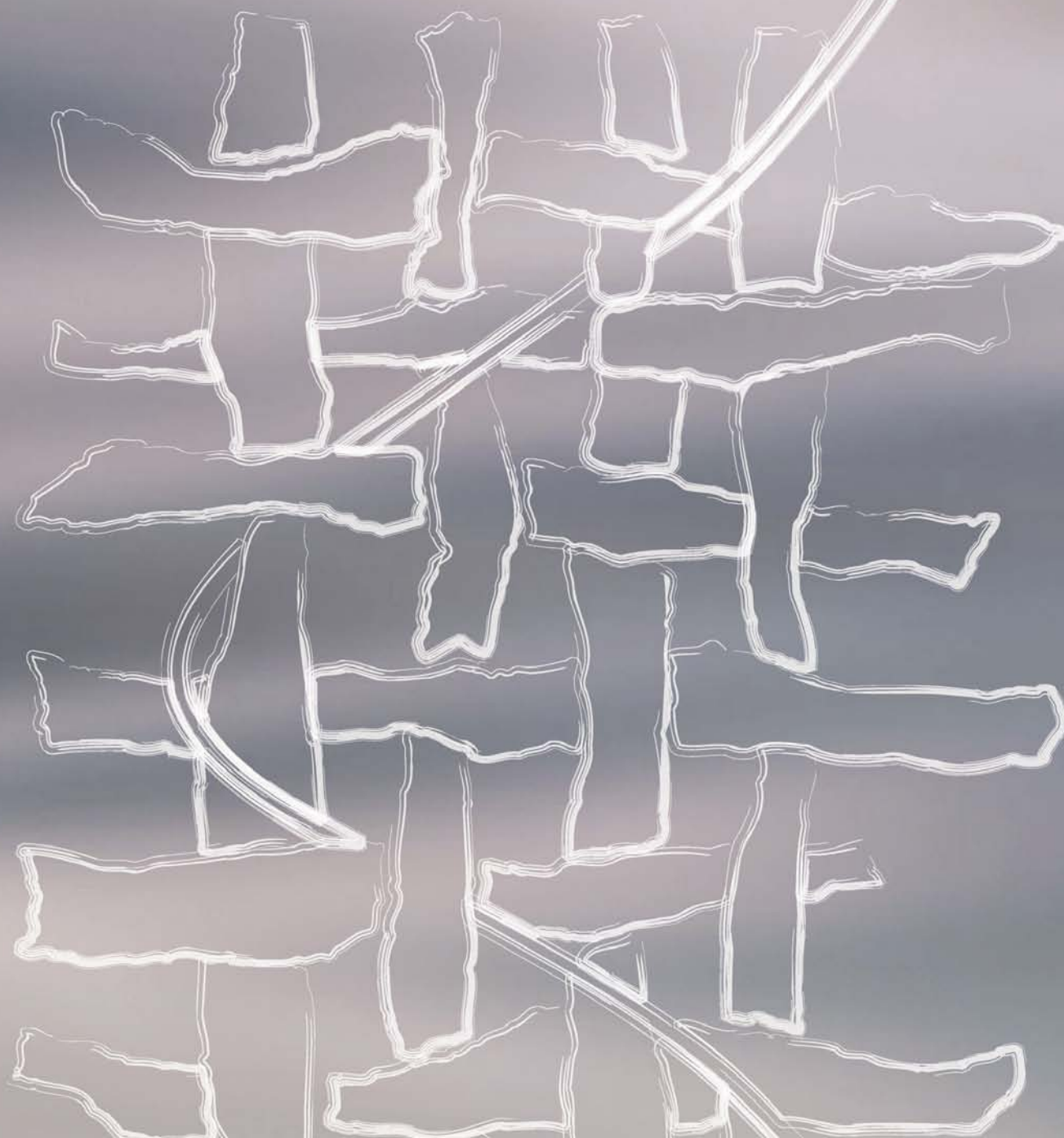


DER EUROPÄISCHE  
BÜRGERBEAUFTRAGTE



JAHRESBERICHT 2003  
ZUSAMMENFASSUNG UND STATISTIKEN



DE

© Europäischer Bürgerbeauftragter 2004

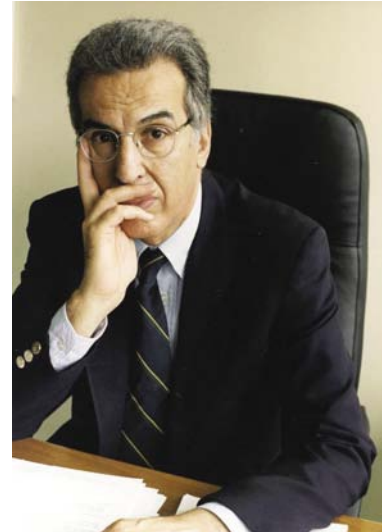
Alle Rechte vorbehalten.

Wiedergabe zu Bildungszwecken und nichtkommerziellen Zwecken mit Quellenangabe gestattet.



## VORWORT

Der Jahresbericht stellt die wichtigste Veröffentlichung des Europäischen Bürgerbeauftragten dar. Er ist ein Rechenschaftsbericht an das Europäische Parlament und die europäischen Bürger und ermöglicht einen Überblick über die Tätigkeit des Bürgerbeauftragten während des gesamten Jahres. In dem Bericht wird ausführlich erläutert, welche Ergebnisse für Beschwerdeführer sowie für EU-Bürger und in der EU ansässige Bürger im Allgemeinen erzielt werden konnten.



Der Bericht unterstreicht die Bedeutung der Beziehung des Bürgerbeauftragten zum Europäischen Parlament. Dadurch, dass das Parlament den Bericht untersucht und erörtert, prüft und verstärkt es die Wirkung der Tätigkeit des Bürgerbeauftragten. Der Bericht des Bürgerbeauftragten wiederum versetzt das Parlament besser in die Lage, die Organe und Einrichtungen der Union zur Rechenschaft zu ziehen. Für die Organe und Einrichtungen der Union selbst dient der Bericht als wertvolles Mittel der Selbstregulierung, indem er Bereiche innerhalb der Verwaltung aufzeigt, die verbessert werden können.

Um den Zugang zum Jahresbericht zu vereinfachen, habe ich dieses Jahr beschlossen, eine Zusammenfassung der Tätigkeiten des Bürgerbeauftragten in den Bericht mit einzubeziehen und diese mit dem Ziel weiter Verbreitung auch getrennt zu veröffentlichen. Die Zusammenfassung bietet eine repräsentative Auswahl von Fällen, die im Jahr 2003 behandelt wurden, und beleuchtet die Höhepunkte in den Beziehungen des Bürgerbeauftragten zu den EU-Bürgern, den EU-Institutionen und den Bürgerbeauftragten in Europa und der ganzen Welt. Die Statistiken über die Anzahl der eingegangenen Beschwerden, die eingeleiteten Untersuchungsverfahren, die erteilten Ratschläge sowie die erzielten Ergebnisse sind knapp, übersichtlich und leicht verständlich gestaltet.

Mit unserem Wunsch, die Arbeit des Bürgerbeauftragten den Bürgern näher zu bringen, geht auch unsere Verpflichtung einher, möglichst verantwortungsvoll mit öffentlichen Geldern umzugehen und die Umwelt zu schonen. Durch die Erstellung einer Zusammenfassung der Tätigkeiten des Bürgerbeauftragten und die Begrenzung der Anzahl der vollständigen Druckexemplare des Jahresberichts hoffen wir, im besten Interesse der Bürger gehandelt zu haben. Der komplette Jahresbericht wird weiterhin an die Mitglieder des Europäischen Parlaments und andere europäische Organe, Einrichtungen und Agenturen sowie an meine Kollegen Bürgerbeauftragten und die einschlägigen Einrichtungen und Netzwerke der Europäischen Kommission geschickt. Die Zusammenfassung wird einem wesentlich weiteren Kreis zugänglich gemacht werden, der Nicht-regierungsorganisationen, Verbraucherverbände, Berufsverbände sowie Hochschulen einschließt. So werden die zur Verfügung stehenden Ressourcen rationeller genutzt.

Wer den gesamten Jahresbericht in einer der zwanzig Amtssprachen der Europäischen Union erhalten möchte, kann sich an das Sekretariat des Europäischen Bürgerbeauftragten wenden oder den Bericht von meiner Website herunterladen:

<http://www.euro-ombudsman.eu.int/report/de/default.htm>

Professor Dr. P. Nikiforos Diamandouros





## ZUSAMMENFASSUNG

Der neunte Jahresbericht des Europäischen Bürgerbeauftragten an das Europäische Parlament gibt einen Überblick über die Tätigkeit des Bürgerbeauftragten im Jahre 2003.

Es ist der erste Jahresbericht von P. Nikiforos Diamandouros, den das Europäische Parlament am 15. Januar 2003 zum Europäischen Bürgerbeauftragten wählte, nachdem der erste Inhaber dieses Amtes, Jacob Söderman, angekündigt hatte, dass er beschlossen habe, in den Ruhestand zu treten. Herr Diamandouros trat das Amt am 1. April 2003 an, so dass im Bericht sowohl die Arbeit von Herrn Söderman vom 1. Januar bis 31. März als auch die von Herrn Diamandouros vom 1. April bis Ende 2003 dargelegt wird.

### GLIEDERUNG DES BERICHTS

Der Bericht umfasst sechs Kapitel und fünf Anhänge. In Kapitel 1 gibt der Bürgerbeauftragte eine persönliche Einleitung, in der er die Arbeit seines Vorgängers würdigt, einen Überblick über die wichtigsten Aktivitäten und Erfolge des vergangenen Jahres vermittelt und seine Ziele erläutert.

In Kapitel 2 wird die Vorgehensweise des Bürgerbeauftragten bei der Analyse und Untersuchung von Beschwerden erläutert und ein Überblick über die im Jahre 2003 bearbeiteten Beschwerden gegeben.

Kapitel 3, das den Hauptteil des Berichtes ausmacht, enthält eine Auswahl der vom Bürgerbeauftragten im Anschluss an Untersuchungen getroffenen Entscheidungen. Das Kapitel enthält hauptsächlich Entscheidungen über Beschwerden, wobei die Entscheidungen zunächst nach der Art des Ergebnisses und in diesen einzelnen Kategorien wiederum nach betroffenem Organ bzw. betroffener Einrichtung geordnet sind. Entscheidungen, die nach einer vom Bürgerbeauftragten aus eigener Initiative eingeleiteten Untersuchung getroffen wurden, sowie Anfragen von Bürgerbeauftragten aus den Mitgliedstaaten werden separat behandelt.

Kapitel 4 betrifft die Beziehungen zu anderen Institutionen der Europäischen Union sowie die Teilnahme des Bürgerbeauftragten als Beobachter am Konvent zur Zukunft Europas.

Kapitel 5 behandelt die Beziehungen des Europäischen Bürgerbeauftragten zu den nationalen, regionalen und lokalen Bürgerbeauftragten in Europa, und zwar sowohl in den jetzigen als auch in den künftigen Mitgliedstaaten.

Kapitel 6 ist der Informations- und Kommunikationstätigkeit gewidmet und untergliedert sich in die fünf Abschnitte Höhepunkte des Jahres, Konferenzen und Tagungen in den jetzigen und künftigen Mitgliedstaaten, sonstige Ereignisse wie etwa Vorträge vor Besuchergruppen, Beziehungen zu den Medien und Online-Kommunikation.

Anhang A enthält statistische Angaben zur Arbeit des Bürgerbeauftragten im Jahr 2003. 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, nach Sachgebiet und nach Art der behaupteten Missstände. Anhang E informiert über das Verfahren zur Wahl des Bürgerbeauftragten.



## ÜBERBLICK

### Das Mandat des Europäischen Bürgerbeauftragten

Das Amt des Europäischen Bürgerbeauftragten wurde durch den Vertrag von Maastricht als Teil der Unionsbürgerschaft geschaffen. Der Bürgerbeauftragte untersucht Beschwerden über Missstände in der Tätigkeit der Organe oder Einrichtungen 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 davon die mangelnde Achtung der Menschenrechte, der Rechtsstaatlichkeit und der Grundsätze der guten Verwaltungspraxis erfasst werden.

Der Bürgerbeauftragte bearbeitet nicht nur Beschwerden von Einzelpersonen, Unternehmen und Vereinigungen, sondern leitet auch auf eigene Initiative Untersuchungen ein und bemüht sich um die Stärkung der Handlungskompetenz der Bürger, indem er sie über ihre Rechte und die Möglichkeiten, diese wahrzunehmen, informiert.

### Beschwerden und Untersuchungen im Jahr 2003

Im Jahr 2003 gingen insgesamt 2436 Beschwerden ein, das sind 10 % mehr als im Vorjahr, wobei die Anstrengungen um eine Sensibilisierung der Bürger für ihre Rechte zu diesem Anstieg beigetragen haben. Nahezu die Hälfte der Beschwerden wurde dem Bürgerbeauftragten elektronisch übermittelt, und zwar entweder per E-Mail oder mit Hilfe des Beschwerdeformulars auf der Website des Bürgerbeauftragten.

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 darüber informierte, wohin sich der Beschwerdeführer für eine rasche und effektive Lösung des Problems wenden sollte.

Im Verlaufe des Jahres wurden insgesamt 253 neue Untersuchungen eingeleitet. Der Bürgerbeauftragte bearbeitete außerdem eine große Zahl von Informationssuchen, von denen 2538 per E-Mail übermittelt wurden.

### Die Ergebnisse der Untersuchungen des Bürgerbeauftragten

Der Bürgerbeauftragte schloss 180 Fälle nach den entsprechenden Untersuchungen durch eine Entscheidung ab. Kapitel 3 des Jahresberichts enthält eine Auswahl dieser Entscheidungen, die die breite Vielfalt der Untersuchungen im Hinblick auf Sachgebiet, Art des Ergebnisses und betroffene Organe und Einrichtungen veranschaulichen. Aus praktischen Gründen werden Entscheidungen nur dann in den Bericht aufgenommen, wenn 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 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 der Sprache des Beschwerdeführers und in Englisch veröffentlicht.

### *Keine Missstände in der Verwaltungstätigkeit*

In 87 Fällen ergab die Untersuchung des Bürgerbeauftragten keine Anhaltspunkte für Missstände in der Verwaltungstätigkeit. Ein solches Ergebnis ist für den Beschwerdeführer nicht immer negativ, erhält er doch zumindest von dem Organ oder der Einrichtung, mit der er es zu tun hat, eine umfassende Erklärung für deren Handlungsweise. Zum Beispiel:

- Ein Beschwerdeführer, der den **Rat** um Zugang zu den Dokumenten des **Europäischen Konvents** ersucht hatte, akzeptierte die Erklärung des Rates, dass er nicht im Besitz der betreffenden Dokumente sei. Der Beschwerdeführer erachtete es außerdem als nützlich, dass der Rat seine institutionelle Beziehung zum Konvent klargestellt hatte. Außerdem wurde durch die Beschwerde bewirkt, dass die Tagesordnungen und Protokolle des Präsidiums des



Europäischen Konvents auf der Website des Konvents veröffentlicht wurden, sobald dieser seine Arbeit beendet hatte (1795/2002/IJH).

- Der **Rechnungshof** erkannte an, dass der Antrag eines Beschwerdeführers auf Zugang zu Dokumenten nicht entsprechend seinen Regeln für den Zugang zu Dokumenten bearbeitet worden war. Der Rechnungshof verpflichtete sich, vom Beschwerdeführer genaue Angaben zu den von ihm benötigten Informationen zu erbitten und den Antrag nochmals vorschriftsmäßig zu prüfen (1117/2003/GG).
- Eine Beschwerdeführerin lenkte die Aufmerksamkeit des Europäischen Amtes für Betrugsbekämpfung (OLAF) auf angebliche Unregelmäßigkeiten bei einem von der EU finanzierten Projekt. OLAF führte Untersuchungen durch, teilte die Ergebnisse jedoch nicht der Beschwerdeführerin mit, die daraufhin Beschwerde beim Bürgerbeauftragten einreichte. Während der Untersuchung durch den Bürgerbeauftragten unterrichtete OLAF die Beschwerdeführerin über die Ergebnisse seiner Untersuchungen (1625/2002/IJH).

#### *Durch das Organ beigelegte Fälle*

In 48 Fällen führte die Untersuchung des Bürgerbeauftragten dazu, dass das betreffende Organ bzw. die betreffende Einrichtung den Fall zur vollen Zufriedenheit des Beschwerdeführers beigelegte. Zum Beispiel:

- Nachdem beim Bürgerbeauftragten eine Beschwerde im Namen der Stockholmer Universität eingereicht worden war, entrichtete die Kommission die im Zusammenhang mit einem Forschungsprojekt fällige Abschlusszahlung, entschuldigte sich für die eingetretene Verzögerung und willigte in die Zahlung von Zinsen ein. Die Kommission versicherte dem Bürgerbeauftragten außerdem, dass der Haushaltsablauf, bei dem die Verzögerung eingetreten war, nunmehr zufrieden stellend funktioniert (1173/2003/(TN)IJH).
- Ein Unterauftragnehmer wurde für seine Leistungen bezahlt, nachdem sich der Bürgerbeauftragte in den Fall eingeschaltet hatte. Die Kommission hatte erklärt, dass sie die Zahlung an den Hauptvertragnehmer des Projekts nicht leisten könne, da es Probleme mit dem von ihm vorgelegten Abschlussbericht gebe. Nachdem der Hauptvertragnehmer den korrigierten Abschlussbericht vorgelegt hatte, nahm die Kommission die Abschlusszahlung vor. Der Hauptvertragnehmer bezahlte danach den Unterauftragnehmer, der dem Bürgerbeauftragten für seine Hilfe dankte (1960/2002/JMA).

#### *Einvernehmliche Lösungen*

Im Unterschied zu einem Gericht hat ein Bürgerbeauftragter die Möglichkeit, vermittelnd tätig zu werden, was zu einem positiven Ergebnis führen kann, mit dem beide Parteien zufrieden sind. Wenn der Europäische Bürgerbeauftragte einen Missstand in der Verwaltungstätigkeit feststellt, bemüht er sich um eine einvernehmliche Lösung, wo dies möglich ist. So kann er dem betreffenden Organ beispielsweise vorschlagen, dem Beschwerdeführer Schadenersatz anzubieten, ohne damit unbedingt eine Verantwortlichkeit einzugestehen oder einen Präzedenzfall zu schaffen.

Während sieben Vorschläge für einvernehmliche Lösungen Ende 2003 noch geprüft wurden, konnten im Verlaufe des Jahres vier solcher Lösungen erzielt werden. Dazu gehörten:

- Ein Fall, in dem die Kommission einwilligte, der Beschwerdeführerin in Anbetracht des außergewöhnlichen Charakters des Falles eine zusätzliche freiwillige Entschädigung zu zahlen, obwohl sie ihrer Meinung nach dazu gesetzlich nicht verpflichtet war. Die Beschwerdeführerin war eine Bedienstete des Organs und machte geltend, dass ihr die Kommission nicht den ihr zustehenden vollen Betrag der Sekretariatszulage gezahlt hatte (1166/2002/(SM)IJH).
- Ein Fall, in dem die Kommission einwilligte, ihre Entscheidung zu überprüfen, von einem deutschen Verein die Rückzahlung von Zuschussmitteln in Höhe von über 37 000 EUR zu fordern. Die Kommission erklärte sich bereit, im Rahmen einer endgültigen außergerichtlichen Lösung ihre Forderung fallenzulassen, sofern aufgezeigt werden konnte, dass die Mittel im Interesse der Endbegünstigten des Projekts verwendet wurden. Der Verein bekräftigte seinen Standpunkt, dass seinerseits keine Vertragsverletzung vorgelegen hatte, war jedoch der



Auffassung, dass im Hinblick auf seine Beschwerde eine einvernehmliche Lösung erzielt wurde (0548/2002/GG).

### *Kritische Anmerkungen*

Wenn eine einvernehmliche Lösung nicht möglich ist, kann der Bürgerbeauftragte den Fall mit einer kritischen Anmerkung abschließen oder Empfehlungsentwürfe unterbreiten. Eine kritische Anmerkung wird dann gemacht, wenn der Missstand in der Verwaltungstätigkeit keine allgemeinen Auswirkungen hat, wenn seitens des betreffenden Organs keine Abhilfe mehr möglich ist und wenn Folgemaßnahmen durch den Bürgerbeauftragten nicht erforderlich zu sein scheinen. Im Verlaufe des Jahres wurden 20 kritische Anmerkungen gemacht. Zum Beispiel:

- Das Europäische Amt für Betrugsbekämpfung (OLAF) veröffentlichte eine Pressemitteilung, in der Bestechungsvorwürfe erhoben wurden, von denen anzunehmen war, dass sie als gegen einen bestimmten Journalisten gerichtet verstanden werden würden. Der Journalist richtete eine Beschwerde an den Bürgerbeauftragten, der die Ansicht vertrat, dass OLAF unverhältnismäßig gehandelt hatte, da für die Vorwürfe keine ausreichende faktische Grundlage, die auch öffentlich überprüft werden könnte, vorhanden war. Der Bürgerbeauftragte war letztlich der Ansicht, dass eine kritische Anmerkung eine angemessene Genugtuung für den Beschwerdeführer darstellen könnte (1840/2002/GG).
- Das Arbeitsverhältnis eines Beschwerdeführers mit der Polizeimission der Europäischen Union in Sarajevo wurde wegen einer angeblichen Verfehlung gekündigt. Nach Auffassung des Bürgerbeauftragten muss der Rat dafür Sorge tragen, dass die Mission bei ihren Aktionen den Grundsatz der Rechtsstaatlichkeit sowie die Grundrechte achtet. Ein Grundrecht des Beschwerdeführers war missachtet worden, da ihm keine Gelegenheit gegeben worden war, sich zu den angeblichen Tatsachen seines Falles zu äußern. Da die Kündigung des Vertrages bereits mehr als ein Jahr zurücklag, war ein Vorschlag für eine einvernehmliche Lösung nicht angebracht. Der Bürgerbeauftragte schloss den Fall daher mit einer kritischen Anmerkung ab (1200/2003/OV).
- Der Bürgerbeauftragte kritisierte das Europäische Parlament wegen Nichteinhaltung der Verpflichtung zur Höflichkeit gegenüber der Öffentlichkeit. Die Kritik bezog sich auf eine E-Mail, mit der Anfragen zu einer Ausschreibung beantwortet worden waren. Der Beschwerdeführer hatte geltend gemacht, der Ton der E-Mail sei unangemessen gewesen und habe auf ein arrogantes Verhalten schließen lassen (1565/2002/GG).

### *Empfehlungsentwürfe*

In Fällen, bei denen der Missstand in der Verwaltungstätigkeit besonders schwerwiegend ist oder allgemeine Auswirkungen hat oder bei denen es dem betreffenden Organ noch möglich ist, den Missstand zu beseitigen, unterbreitet der Bürgerbeauftragte einen Empfehlungsentwurf. Darauf muss das betreffende Organ bzw. die betreffende Einrichtung dem Bürgerbeauftragten innerhalb von drei Monaten mit einer detaillierten Stellungnahme antworten.

2003 wurden neun neue Empfehlungsentwürfe unterbreitet. Zu vier dieser Entwürfe lagen bis Jahresende noch keine Informationen über das Ergebnis vor, drei Entwürfe wurden von den betreffenden Organen akzeptiert und darüber hinaus noch weitere zwei, die 2002 übermittelt worden waren. Zum Beispiel:

- Eine Beschwerdeführerin erreichte bei einem vom Rat durchgeführten Auswahlverfahren in der schriftlichen Prüfung nicht die erforderliche Mindestpunktzahl. Als der Rat ihr die Einsicht in ihre eigene korrigierte Prüfungsarbeit verweigerte, wandte sie sich an den Bürgerbeauftragten. Nach einer Untersuchung richtete der Bürgerbeauftragte einen Empfehlungsentwurf an den Rat, in dem er sich für die Gewährung des Zugangs aussprach, und dieser wurde vom Rat akzeptiert. Damit wurde die Verfahrensweise des Rates an die der Kommission und des Parlaments angeglichen, die sich 1999 bzw. 2000 bereit erklärt hatten, Bewerbern den Zugang zu ihren korrigierten Prüfungsarbeiten zu gewähren (2097/2002/GG).



## Initiativuntersuchungen

Zwei aus eigener Initiative eingeleitete Untersuchungen wurden 2003 mit positivem Ergebnis abgeschlossen:

- Das Europäische Amt für Personalauswahl revidierte seine Entscheidung, einen Bürger Zyperns von einem Auswahlverfahren auszuschließen, nachdem dieser sich über technische Probleme mit dem elektronischen Anmeldesystem des Amtes beschwert hatte. Der Bürgerbeauftragte leitete zu diesem Fall aus eigener Initiative eine Untersuchung ein, da der Beschwerdeführer weder Bürger der Union noch in der Union ansässig war (OI/4/2003/ADB).
- Die Kommission erklärte sich bereit, ein neues Verfahren festzulegen, um abgelehnte Bieter oder Bewerber umgehend zu unterrichten und außerdem eine hinlängliche Frist bis zur Unterzeichnung der Verträge zu belassen. Dadurch soll es den Bietern bzw. Bewerbern ermöglicht werden, die Gründe für die Vergabeentscheidung in Erfahrung zu bringen und gegebenenfalls Rechtsmittel dagegen einzulegen. Das neue Verfahren ist in einer Mitteilung der Kommission vom 3. Juli 2003 festgelegt. Der Bürgerbeauftragte war der Meinung, dass das neue Verfahren mit der Rechtsprechung des Gerichtshofs im Einklang steht und legte nahe, dass die Kommission abgelehnte Bieter oder Bewerber darüber informieren sollte, dass sie Vergabeentscheidungen gerichtlich anfechten können (OI/2/2002/IJH).

Insgesamt wurden 2003 fünf Initiativuntersuchungen eingeleitet, von denen vier am Jahresende noch offen waren. Zwei Untersuchungen basieren auf Beschwerden, die Anhaltspunkte für ein möglicherweise generelles Problem liefern. Die erste betrifft die internen Verfahren zur Streitschlichtung, die den zur Kommission abgestellten nationalen Sachverständigen zur Verfügung stehen. Die andere bezieht sich auf die Tätigkeit der Kommission zur Förderung der guten Verwaltungspraxis an den Europäischen Schulen.

Eine dritte Initiativuntersuchung zu einem möglicherweise allgemeinen Problem betrifft die Integration von Personen mit Behinderungen, insbesondere im Hinblick auf die von der Kommission durchgeführten Maßnahmen, mit denen gewährleistet werden soll, dass Personen mit Behinderungen im Umgang mit ihr nicht diskriminiert werden.

## Beziehungen zu anderen Organen und Einrichtungen der Europäischen Union

Im Interesse positiver Ergebnisse hat der Bürgerbeauftragte konstruktive Arbeitsbeziehungen zu den Organen und Einrichtungen der EU entwickelt. Er traf 2003 mit Mitgliedern und offiziellen Vertretern von acht Einrichtungen zusammen, darunter mit den Präsidenten des Parlaments, des Gerichtshofs, der Europäischen Investitionsbank und des Rechnungshofs, dem Kollegium der Kommissionsmitglieder und den Generaldirektoren der Kommission. Bei diesen Treffen betonte der Bürgerbeauftragte, dass zu seinen Aufgaben die Vermittlung gehört und dass einvernehmliche Lösungen sowohl für den Beschwerdeführer als auch für das betreffende Organ bzw. die betreffende Einrichtung ein positives Ergebnis darstellen.

Die aktive Zusammenarbeit der Organe und Einrichtungen trägt außerdem maßgeblich dazu bei, dass jeder potenzielle Beschwerdeführer über sein Recht auf Beschwerde und die Möglichkeiten der Wahrnehmung dieses Rechts informiert wird. Die Kommission reagierte positiv auf den Vorschlag des Bürgerbeauftragten, ihre diesbezügliche Informationstätigkeit auf Antragsteller für und Empfänger von Finanzhilfen und Subventionen auszudehnen, beginnend mit jenen, für die eine jüngst verabschiedete Mitteilung gilt.<sup>1</sup>

Der Bürgerbeauftragte unterhält eine enge und effektive Arbeitsbeziehung zum Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments, die gegebenenfalls auch die gegenseitige Übertragung von Fällen einschließt. Der Bürgerbeauftragte berät außerdem häufig Beschwerdeführer über die Möglichkeit,

<sup>1</sup> Mitteilung in Bezug auf einen Vorschlag für Basisrechtsakte für Finanzhilfen, die die Kommission derzeit im Rahmen ihrer Verwaltungsautonomie oder ihrer institutionellen Vorrechte gewährt (KOM (2003)274 endg.).



eine Petition an das Europäische Parlament zu richten, vor allem wenn diese eine Veränderung im europäischen Recht oder in der europäischen Politik anstreben.

Der Bürgerbeauftragte beteiligte sich aktiv am Konvent zur Zukunft Europas, um zu gewährleisten, dass die Rechte der Bürger im Entwurf eines Vertrags über eine Verfassung für Europa einen zentralen Stellenwert erhalten. Herr Söderman hat während seiner Amtszeit erfolgreich dafür plädiert, die Charta der Grundrechte in den Entwurf des Verfassungsvertrags aufzunehmen und sowohl er als auch Herr Diamandouros drängten auf eine ausdrückliche Anerkennung der Rolle der Bürgerbeauftragten und anderer Stellen für außergerichtliche Rechtsschutzmöglichkeiten. Obwohl dieses Ziel 2003 nicht realisiert wurde, wird der Bürgerbeauftragte dem Anliegen auch weiterhin hohe Priorität einräumen und sich um eine Aufnahme in den endgültigen Verfassungstext bemühen.

### **Zusammenarbeit mit Bürgerbeauftragten in allen Teilen Europas**

Der Europäische Bürgerbeauftragte arbeitet mit einem umfassenden Netz von Bürgerbeauftragten und ähnlichen Institutionen in allen Teilen Europas zusammen. Zu diesem Netz gehören mittlerweile 90 Büros in 30 Ländern, darunter Büros auf nationaler und regionaler Ebene innerhalb der Europäischen Union und auf nationaler Ebene in den Bewerberländern, Norwegen und Island.

Die Zusammenarbeit im Rahmen des Verbindungsnetzes betrifft sowohl die Bearbeitung von Beschwerden als auch die Information der Bürger. Viele Beschwerdeführer wenden sich an den Europäischen Bürgerbeauftragten, wenn sie Probleme mit einer nationalen, regionalen oder lokalen Verwaltungsbehörde haben. Solche Beschwerden fallen zwar nicht in den Zuständigkeitsbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten, jedoch kann in vielen Fällen ein Bürgerbeauftragter in dem betreffenden Land eine effektive Lösung herbeiführen. Der Europäische Bürgerbeauftragte überträgt Fälle gegebenenfalls direkt an nationale und regionale Bürgerbeauftragte oder gibt dem Beschwerdeführer geeignete Ratschläge. Die in dem Netz zusammengeschlossenen Bürgerbeauftragten können außerdem aufgrund ihrer guten Voraussetzungen dazu beitragen, die Bürger über europarechtliche Fragen sowie über die Wahrnehmung und Verteidigung ihrer Rechte zu beraten.

Im Jahre 2003 wurde die Zusammenarbeit weiter verstärkt, wozu auch die Zusammenkünfte beitrugen, an denen nationale und regionale Bürgerbeauftragte aus den Mitgliedstaaten sowie nationale Bürgerbeauftragte aus den Beitrittsländern teilnahmen. Das 4. Seminar der nationalen Bürgerbeauftragten und ähnlicher Institutionen der Mitgliedstaaten der EU zum Thema „Bürgerbeauftragte und Schutz der Rechte in der Europäischen Union“ wurde gemeinsam vom Europäischen und vom griechischen Bürgerbeauftragten im April in Athen veranstaltet. Das Europäische Parlament war durch den Vorsitzenden des Petitionsausschusses, Herrn Vitaliano Gemelli, vertreten. Das 4. Treffen der regionalen Bürgerbeauftragten der EU und ähnlicher Institutionen, auf dem das Amt des Europäischen Bürgerbeauftragten vertreten war, fand unter der Schirmherrschaft des Sindic de Greuges de Valencia (regionaler Bürgerbeauftragter) im April in Valencia statt. Zu den diskutierten Themen gehörten die Zukunft Europas, Zuwanderung und Asyl und der Schutz der Umwelt. Im Mai beteiligte sich der Europäische Bürgerbeauftragte an einer Konferenz der nationalen Bürgerbeauftragten der Bewerberländer, die von Herrn Professor Dr. Andrzej Zoll, dem Bürgerbeauftragten Polens, zur Thematik „Bürgerbeauftragter und das Recht der Europäischen Union“ in Warschau durchgeführt wurde.

Zum Netz des Europäischen Bürgerbeauftragten gehören auch Verbindungsbeauftragte, die von den einzelnen Büros der nationalen Bürgerbeauftragten als Anlaufpunkte für die anderen Mitglieder des Netzes benannt werden. Im Dezember 2003 kamen die Verbindungsbeauftragten in Straßburg zusammen, um über „Europäische Information, Beratung und Gerechtigkeit für alle“ zu diskutieren. Das war das erste Treffen, an dem auch die Verbindungsbeauftragten aus den zehn Ländern teilnahmen, die 2004 der Union beitreten werden.

Zwischen den Treffen funktioniert das Verbindungsnetz dank dreier Kommunikationsinitiativen des Europäischen Bürgerbeauftragten: European Ombudsmen - Newsletter, eine halbjährliche Publikation, die gemeinsam mit der European Region des International Ombudsman Institute



herausgegeben wird; Ombudsman Daily News, ein elektronischer Nachrichtendienst des Bürgerbeauftragten, und ein interaktiver Internet-Gipfel.

### **Hinwendung zum Bürger**

Ein wichtiger Teil der Arbeit des Bürgerbeauftragten besteht darin, die Bürger über ihre Rechte, einschließlich des Rechts auf Beschwerde beim Europäischen Bürgerbeauftragten, zu informieren. Ende Mai 2003 teilte der Bürgerbeauftragte mit, dass er beabsichtige, bis zum 1. Mai 2004, dem Termin der Erweiterung, alle zehn Beitrittsländer und so viele Mitgliedstaaten wie möglich zu besuchen. Bis Ende 2003 hatte er elf der bestehenden und fünf der künftigen Mitgliedstaaten einen Besuch abgestattet, war dabei mit hochrangigen Repräsentanten zusammengetroffen und hatte seine Arbeit vor Nichtregierungsorganisationen, Handelskammern, Hochschulstudenten, Journalisten und anderen interessierten Bürgern vorgestellt. Die Büros der nationalen Bürgerbeauftragten in den betreffenden Ländern sowie das Europäische Parlament und die Vertretungen der Europäischen Kommission haben durch ihre Mitarbeit einen wichtigen Beitrag zum Erfolg dieser Besuche geleistet.

Auf Einladung von regionalen Büros, Interessengruppen, europäischen Instituten, Hochschulen und Nichtregierungsorganisationen sprachen der Bürgerbeauftragte und seine Mitarbeiter 2003 auf insgesamt 80 Konferenzen, Tagungen und Zusammenkünften. Dabei bot sich Gelegenheit, potenziellen Beschwerdeführern wie auch interessierten Bürgern die Arbeit des Bürgerbeauftragten zu erläutern.

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. Informationen waren außerdem auf der Website des Bürgerbeauftragten erhältlich, wo regelmäßig Entscheidungen, Pressemitteilungen, statistische Angaben und Einzelheiten zur Kommunikationstätigkeit des Bürgerbeauftragten veröffentlicht wurden.

Der Bürgerbeauftragte setzte seine Bemühungen um die Entwicklung konstruktiver Arbeitsbeziehungen mit den Medien fort und veranstaltete sechs Pressemeetings und acht Pressekonferenzen zur Erläuterung und Veranschaulichung seiner Arbeit. Insgesamt 45 Journalisten interviewten den Bürgerbeauftragten in Straßburg und Brüssel sowie anlässlich der offiziellen Besuche in Mitgliedstaaten und Beitrittsländern. Pressemitteilungen, in denen die Entscheidungen des Bürgerbeauftragten und seine Kommunikationstätigkeit erläutert werden, erschienen durchschnittlich im Abstand von sieben Arbeitstagen. Auskunftersuchen von Journalisten zur Arbeit des Bürgerbeauftragten wurden zu jeder Zeit unverzüglich bearbeitet.

### **Interne Entwicklungen**

Im Verlaufe des Jahres hat der Bürgerbeauftragte intensive Vorbereitungen auf die Erweiterung getroffen, damit er ab 1. Mai 2004 in 21 Amtssprachen wirksam für die Bürger von 25 Mitgliedstaaten tätig werden kann.

Der 2002 verabschiedete mehrjährige Haushaltsplan sieht im Zusammenhang mit der Erweiterung die schrittweise Schaffung neuer Stellen in den Jahren 2003-2005 vor. Die Zahl der im Stellenplan des Bürgerbeauftragten festgelegten Planstellen hat sich von 27 im Jahr 2002 auf 31 im Jahr 2003 erhöht. Entsprechend dem von der Haushaltsbehörde im Dezember 2003 verabschiedeten Haushaltsplan für 2004 erfolgt eine weitere Erhöhung auf 38.

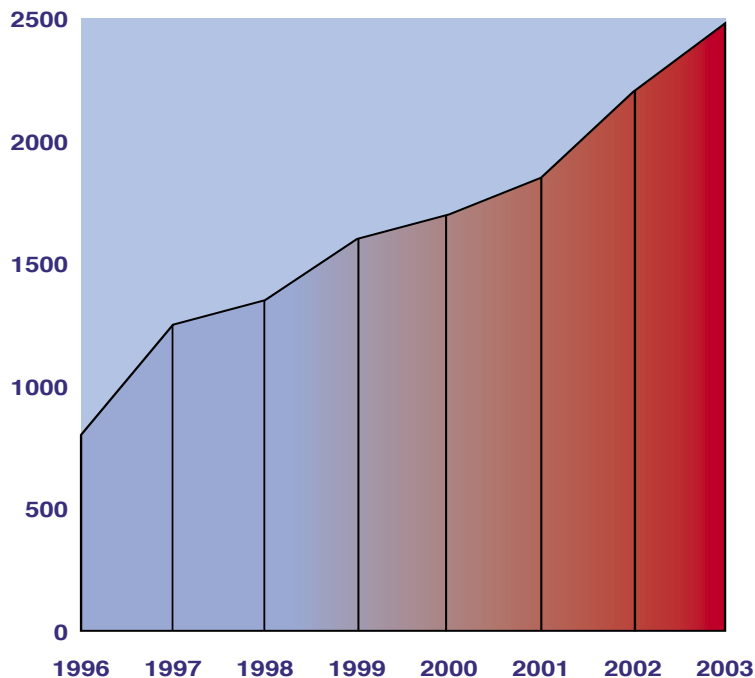
Es wurde damit begonnen, die Struktur des Amtes und die den Mitarbeitern zugewiesenen Aufgabenbereiche zu überprüfen. Außerdem leitete der Bürgerbeauftragte eine umfassende Modernisierung der IT-Infrastruktur und der Beschwerden-Datenbank ein. Mit diesen Initiativen sollen die erforderlichen Voraussetzungen geschaffen werden, um die erwartete Zunahme der Beschwerden zu bewältigen und die Qualität und Effizienz der Leistungen für die Bürger weiter zu verbessern.



## STATISTISCHE ANGABEN ZUR ARBEIT DES EUROPÄISCHEN BÜRGERBEAUFTRAGTEN IM JAHR 2003

### 1 IM JAHR 2003 BEHANDELTE FÄLLE

<b>1.1</b>	<b>GESAMTZAHL DER FÄLLE 2003</b> .....	<b>2611</b>
	- bis 31.12.2002 nicht abgeschlossene Beschwerden und Untersuchungen	170 <sup>1</sup>
	- 2003 eingegangene Beschwerden	2436
	- Untersuchungen des Europäischen Bürgerbeauftragten auf eigene Initiative	5



Zunahme der Beschwerden 1996 – 2003

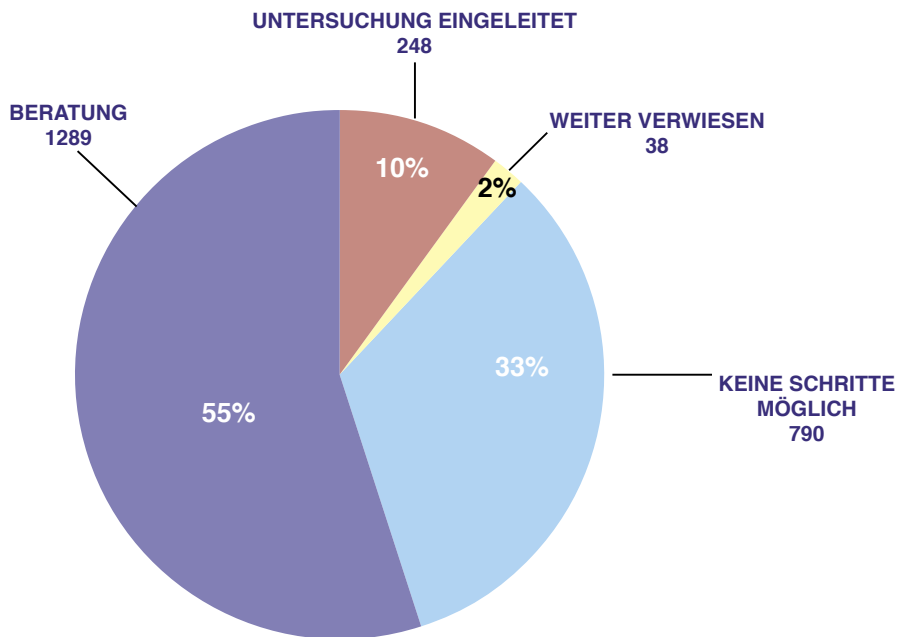
<sup>1</sup> Darunter eine Untersuchung des Europäischen Bürgerbeauftragten auf eigene Initiative und 109 Untersuchungen.



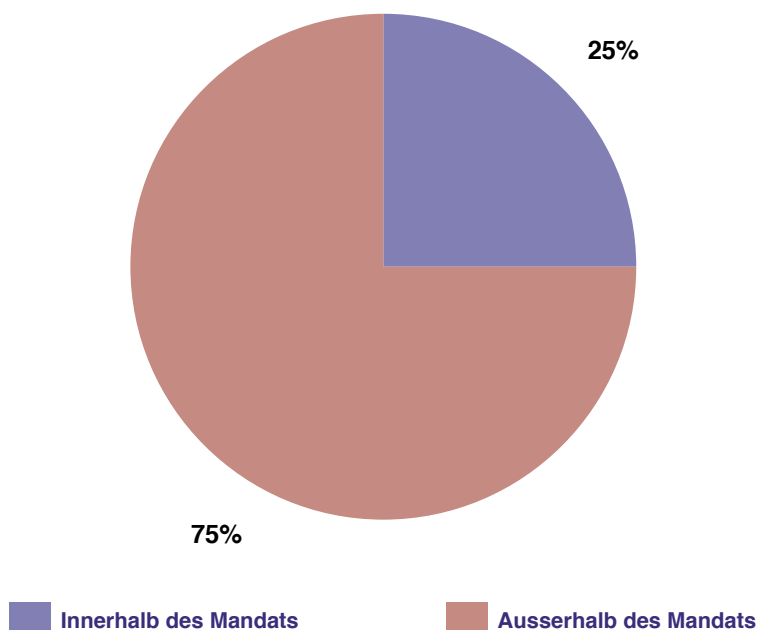
**1.2 PRÜFUNG DER ZULÄSSIGKEIT/UNZULÄSSIGKEIT ABGESCHLOSSEN 95 %**

**1.3 KLASSIFIZIERUNG DER BESCHWERDEN**

**1.3.1 Nach Art der Maßnahme des Europäischen Bürgerbeauftragten zugunsten des Beschwerdeführers**

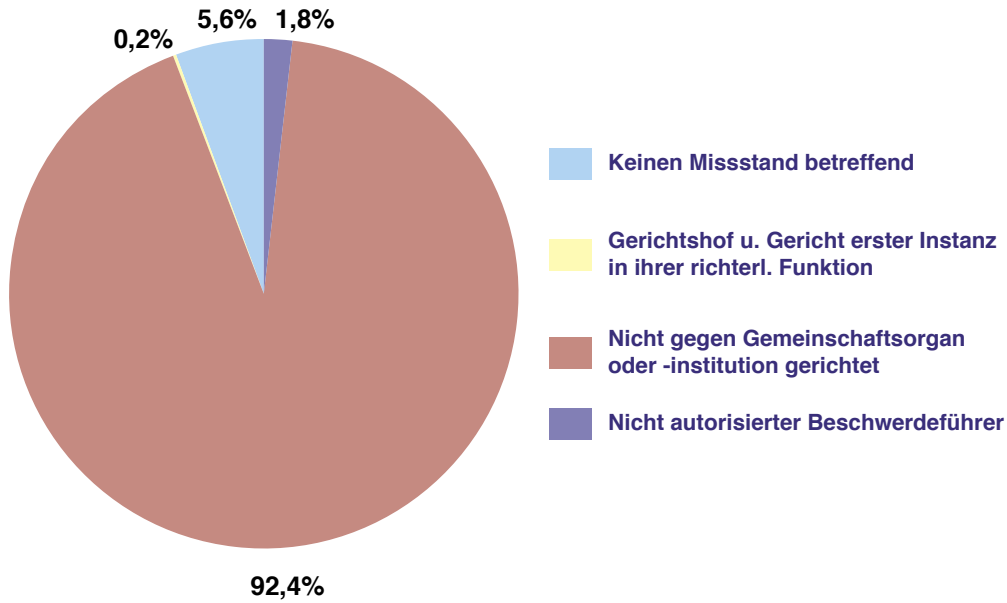


**1.3.2 Im Hinblick auf das Mandat des Europäischen Bürgerbeauftragten**

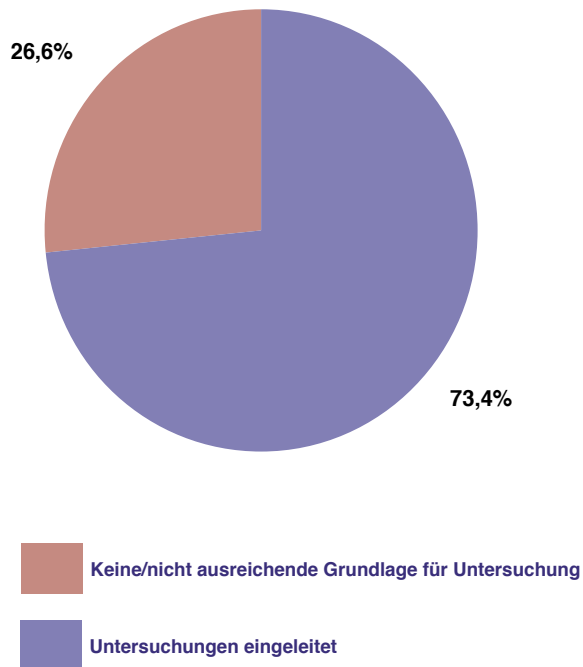




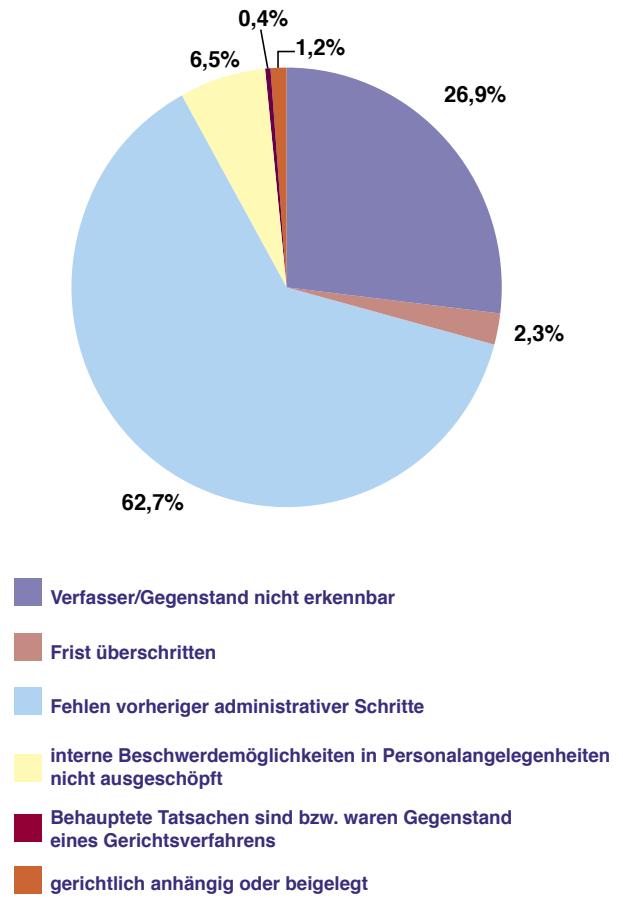
### AUSSERHALB DES MANDATS



### INNERHALB DES MANDATS - Zulässige Beschwerden

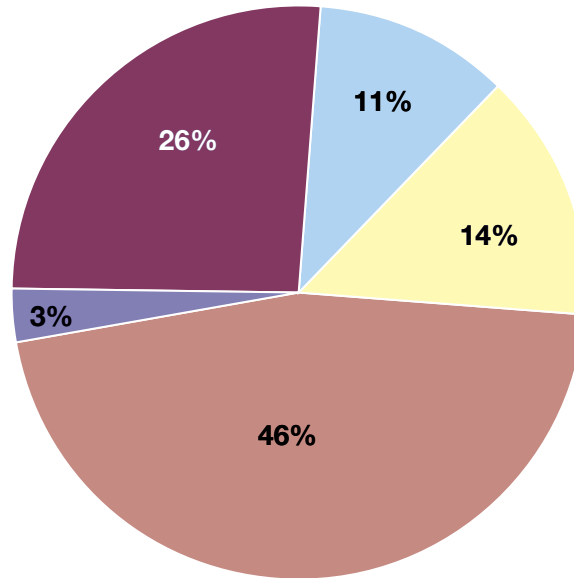


### - Unzulässige Beschwerden





## 2 VERWEISUNGEN UND BERATUNGEN



 **Beschwerde bzw. Petition an Bürgerbeauftragten bzw. nation./region. Parlament empfohlen (616)**

 **Kontaktaufnahme zur Europäischen Kommission empfohlen (189)**

 **Petition an Europäisches Parlament empfohlen (143)**

 **Kontaktaufnahme zu anderen Stellen empfohlen (341)**

 **Verweisungen an (38)**

das Europäische Parlament (6)  
die Europäische Kommission (7)  
einen nationalen oder regionalen Bürgerbeauftragten (25)

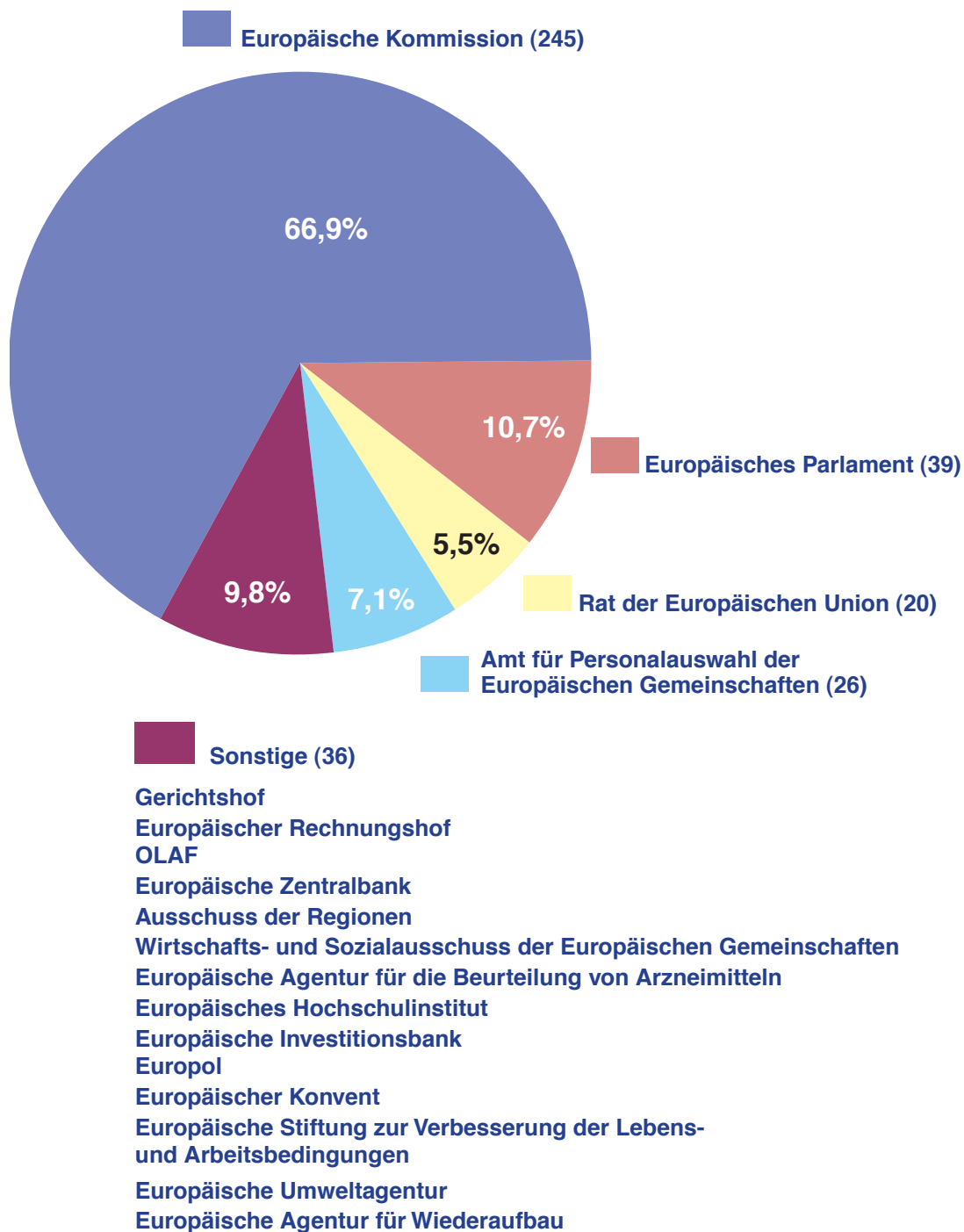


### 3 UNTERSUCHUNGEN IM JAHRE 2003

363

2003 war der Europäische Bürgerbeauftragte mit 363 Untersuchungen befasst, und zwar 253 im Jahre 2003 eingeleiteten Untersuchungen (davon fünf auf eigene Initiative) sowie 110 Untersuchungen, die nicht per 31.12.2002 zum Abschluss gebracht worden waren.

#### 3.1 VON UNTERSUCHUNGEN BETROFFENE ORGANE UND EINRICHTUNGEN<sup>2</sup>

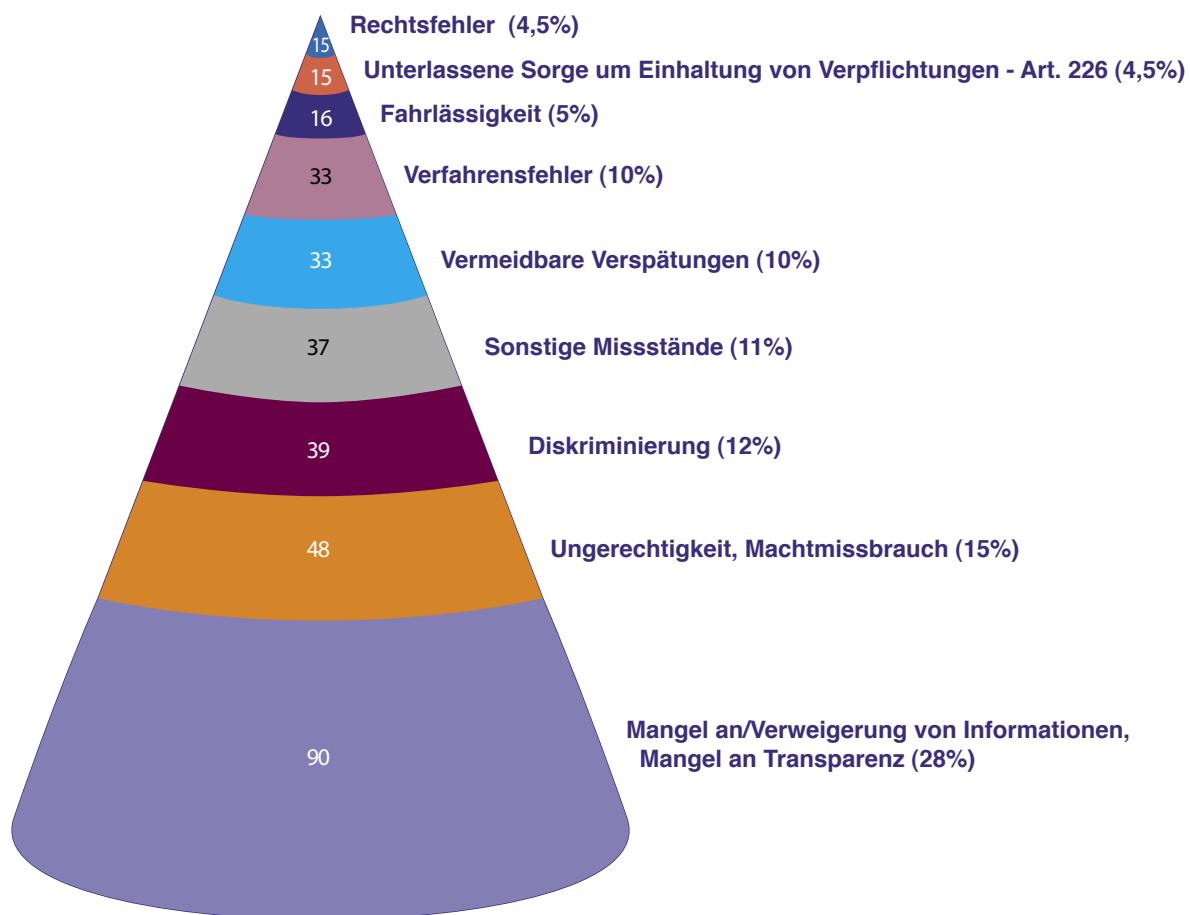


<sup>2</sup> Einige Fälle betreffen zwei oder mehr Organe bzw. Einrichtungen.



### 3.2 ART DER BEHAUPTETEN MISSTÄNDE

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



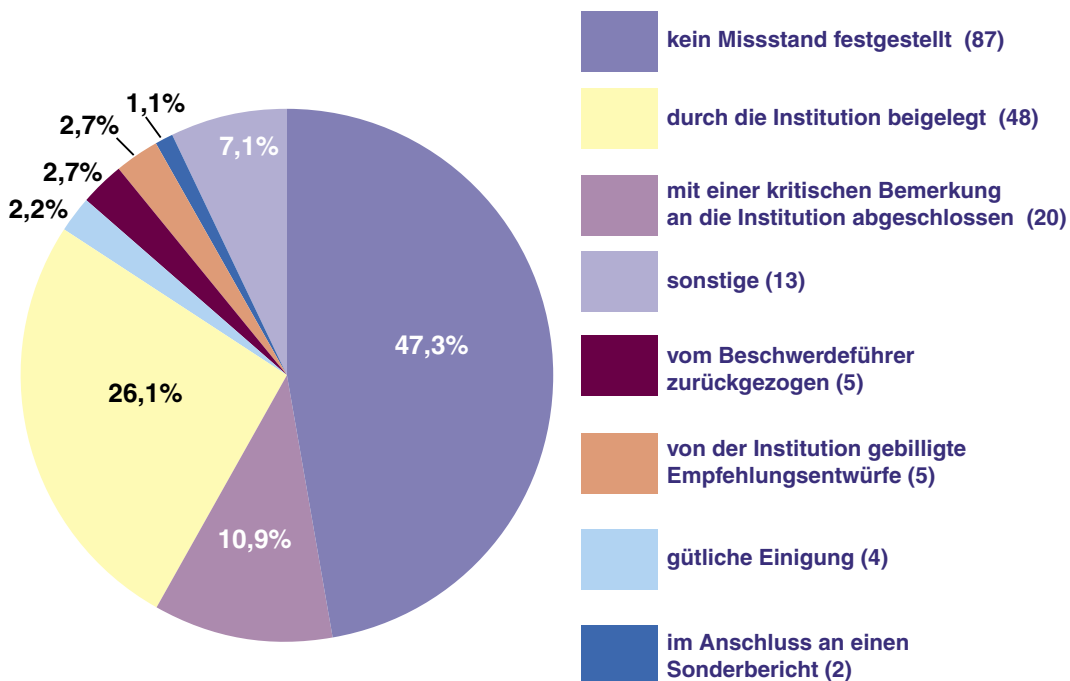
### 3.3 2003 VORGELEGTE VORSCHLÄGE FÜR EINE EINVERNEHMLICHE REGELUNG UND EMPFEHLUNGSENTWÜRFE

- Vorschläge für eine einvernehmliche Regelung 18
- Empfehlungsentwürfe 9



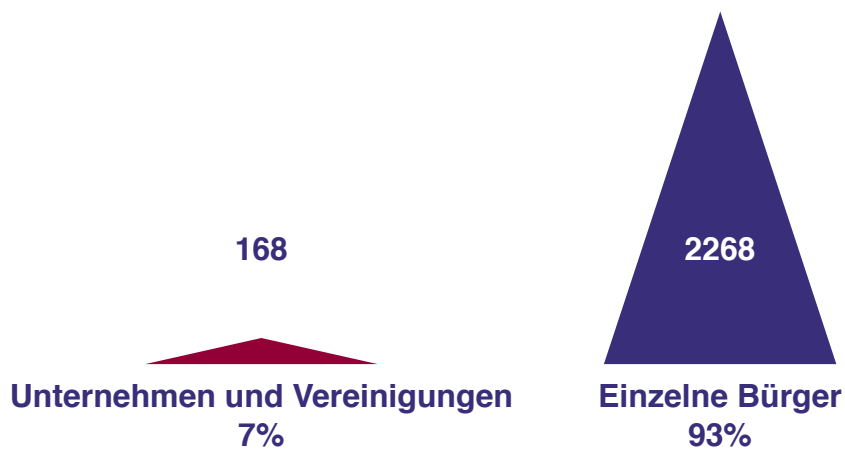
**3.4 MIT BEGRÜNDETER ENTSCHEIDUNG ABGESCHLOSSENE UNTERSUCHUNGEN<sup>3</sup>..... 180**

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



**4 HERKUNFT DER 2003 REGISTRIERTEN BESCHWERDEN**



**4.1 URSPRUNG DER BESCHWERDEN**

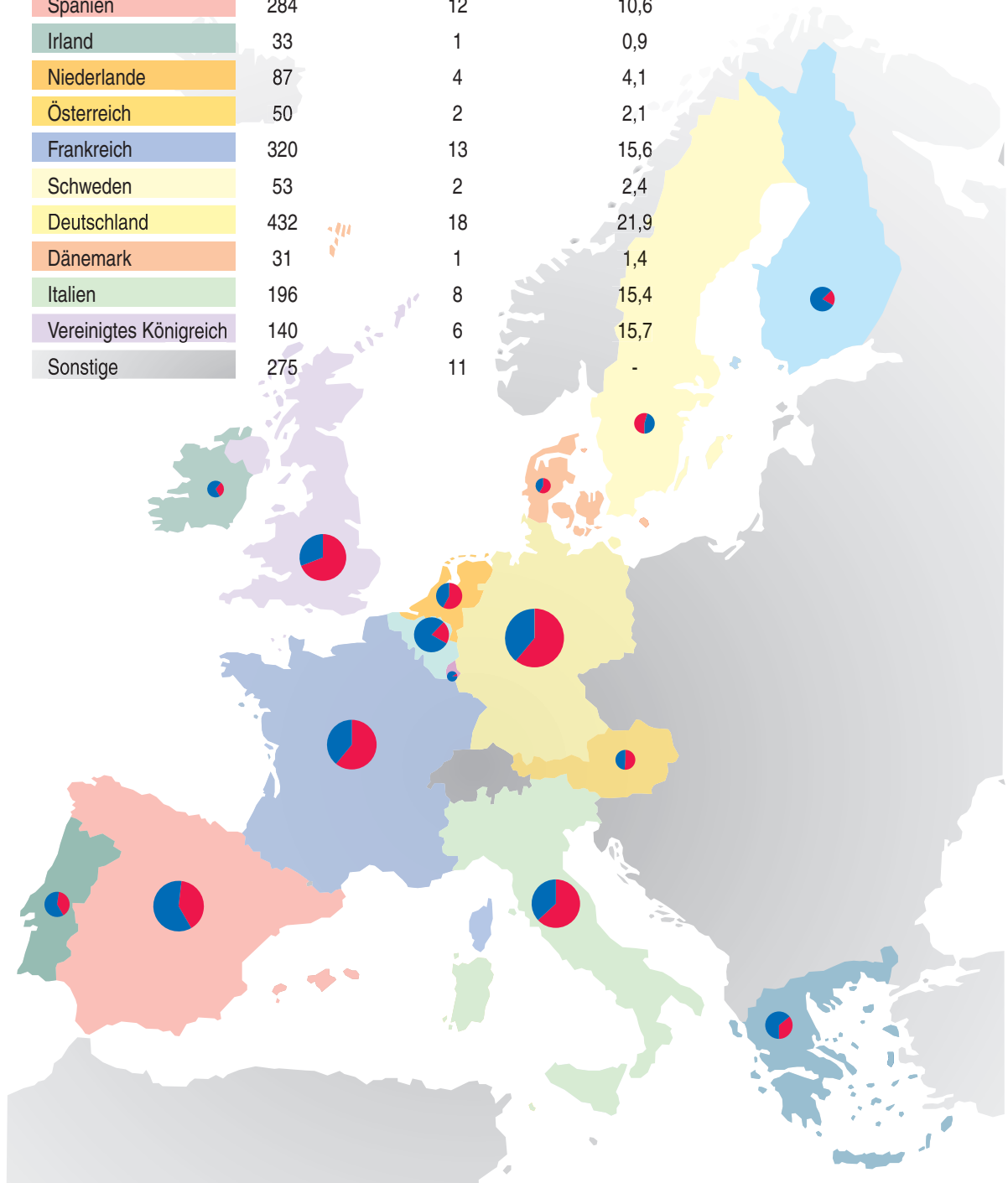


<sup>3</sup> Darunter zwei Initiativuntersuchungen des Bürgerbeauftragten.



## 4.2 GEOGRAFISCHE HERKUNFT DER BESCHWERDEN

Land	Anzahl der Beschwerden	 % der Beschwerden	 % der EU-Bevölkerung
Luxemburg	38	2	0,1
Finnland	88	4	1,3
Belgien	199	8	2,7
Portugal	110	5	2,6
Griechenland	100	4	2,8
Spanien	284	12	10,6
Irland	33	1	0,9
Niederlande	87	4	4,1
Österreich	50	2	2,1
Frankreich	320	13	15,6
Schweden	53	2	2,4
Deutschland	432	18	21,9
Dänemark	31	1	1,4
Italien	196	8	15,4
Vereinigtes Königreich	140	6	15,7
Sonstige	275	11	-





## 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 2313

### FAX

+33 3 88 17 9062

### E-MAIL

[euro-ombudsman@europarl.eu.int](mailto:euro-ombudsman@europarl.eu.int)

### WEBSITE

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





**Amt für Veröffentlichungen**

*Publications.eu.int*

ISBN 92-95022-02-5



9 789295 022027

[www.euro-ombudsman.eu.int](http://www.euro-ombudsman.eu.int)