

Европейски омбудсман

El Defensor del Pueblo Europeo

Evropský veřejný ochránce práv

Den Europæiske Ombudsmand

Der Europäische Bürgerbeauftragte

Euroopa Ombudsman

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής

The European Ombudsman

Le Médiateur européen

An tOmbudsman Eorpach

Il Mediatore europeo

Eiropas ombuds

Europos ombudsmenas

Az Európai Ombudsman

L-Ombudsman Ewropew

De Europese Ombudsman

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich

O Provedor de Justiça Europeu

Ombudsmanul European

Európský ombudsman

Evropski varuh človekovih pravic

Euroopan oikeusasiamies

Europeiska ombudsmannen

■ Überblick

Der Europäische Bürgerbeauftragte

2009

Sehr geehrte Leserinnen und Leser!

WILLKOMMEN beim „Überblick 2009“ des Europäischen Bürgerbeauftragten. In diesem Blatt sind die wichtigsten Ergebnisse, die im letzten Jahr für Beschwerdeführer erzielt werden konnten, kurz zusammengefasst, und es wird ein Blick auf die größten Herausforderungen und Chancen für die Einrichtung geworfen.

Ein wichtiges Jahr für Bürgerbeauftragte

Im Jahr 2009 feierte die Institution des Bürgerbeauftragten ihren 200. Jahrestag, und Kollegen aus aller Welt reisten im Juni nach Stockholm, um dieses Ereignis zu feiern. Aus Sicht des Europäischen Bürgerbeauftragten begann in diesem Jahr auch unser fünfzehntes Arbeitsjahr seit der Aufnahme der Tätigkeit. In diesem Jahr ging aber auch mein erstes volles Mandat als Bürgerbeauftragter zu Ende. Der Beschluss des Europäischen Parlaments vom 20. Januar dieses Jahres über meine Wiederwahl für ein zweites volles Mandat ist meines Erachtens eine Bestätigung der Arbeit, die dieses Büro verrichtet, und ermutigt uns, uns weiterhin für eine offenere, verantwortungsvolle, dienstleistungsorientierte und bürgernahe EU-Verwaltung einzusetzen.

Für den Leiter dieser Einrichtung ist dies eine spannende Zeit. Eine der wichtigsten Prioritäten des Bürgerbeauftragten in den kommenden fünf Jahren wird darin bestehen, einen Beitrag dazu zu leisten, dass die Bürgerinnen und Bürger in der Europäischen Union in den Genuss der Vorteile kommen, die ihnen im Vertrag von Lissabon zugesagt wurden. In diesem Zusammenhang werde ich insbesondere das Grundrecht auf eine gute Verwaltungspraxis im Sinne der EU-Grundrechtecharta fördern. Angesichts der hohen Zahl von Untersuchungen, die ich jedes Jahr im Zusammenhang mit mangelnder Transparenz durchführe (36 % der Untersuchungen im Jahr 2009), werde ich mich auch weiterhin nachdrücklich für das Grundrecht auf Zugang zu Dokumenten einsetzen. Und ich werde dafür Sorge tragen, dass das Recht, sich an den Bürgerbeauftragten zu wenden und eine Petition beim Parlament einzureichen, sowohl bekannt als auch entsprechend ausgeübt wird, damit alle Bürger so gut wie möglich ihre Rechte in Anspruch nehmen können.



Der Europäische Bürgerbeauftragte untersucht Beschwerden über Missstände in der Verwaltungstätigkeit der Organe, Einrichtungen oder sonstigen Stellen der Europäischen Union. Bürgerinnen und Bürger der EU, Personen, die in einem Mitgliedstaat ansässig sind, sowie Unternehmen und Vereinigungen mit Sitz in einem EU-Mitgliedstaat können beim Bürgerbeauftragten eine Beschwerde einreichen. Er bietet ihnen schnelle, flexible und kostenlose Unterstützung bei der Lösung von Problemen mit der EU-Verwaltung.

Wenn Sie weitere Informationen – in den 23 Amtssprachen der EU – wünschen, so besuchen Sie bitte unsere Website <http://www.ombudsman.europa.eu>. Dort finden Sie auch diesen *Überblick*, die darin erwähnten Fälle und den vollständigen *Jahresbericht 2009* (ab April 2010 auf Englisch und ab Juli 2010 in sämtlichen Amtssprachen verfügbar).

Im Hinblick auf Ergebnisse ein erfolgreiches Jahr

Eine zweite Priorität für den Bürgerbeauftragten wird die Stärkung der Dienstleistungskultur in der EU-Verwaltung sein. Aus den Antworten auf meine Untersuchungen geht eindeutig hervor, dass die Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union in ihrer Verwaltungspraxis einen hohen Standard einhalten. In über der Hälfte der 2009 abgeschlossenen Fälle (56 %) hat das betreffende Organ bzw. die betreffende Einrichtung einer einvernehmlichen Lösung zugestimmt oder die Angelegenheit geregelt. Zum Vergleich: 2008 waren es 36 %. Insgesamt neun „Paradefälle“, die auf den folgenden Seiten vorgestellt werden, stehen beispielhaft für vorbildliche Vorgehensweise bei der Reaktion auf Beschwerden.

Auf eigene Initiative des Bürgerbeauftragten wurden vier Untersuchungen über systemimmanente Probleme bei der Europäischen Kommission eingeleitet, etwa die Rechtzeitigkeit von Zahlungen und der Zugang zu Dokumenten in Vertragsverletzungsverfahren. Der Bürgerbeauftragte befasste sich außerdem mit einer Reihe von Fällen zu wichtigen Grundsatzfragen wie etwa der Notwendigkeit, wichtige Zusammenkünfte und Bewertungen entsprechend zu dokumentieren. Diese Fälle werden ebenfalls im nächsten Abschnitt zusammengefasst.

Zwar musste der Bürgerbeauftragte lediglich in 35 Fällen kritische Anmerkungen an die Organe bzw. Einrichtungen richten – im Vergleich zu 44 im Jahr 2008 und zu 55 im Jahr 2007 – doch besteht nach wie vor Verbesserungsbedarf. Hierzu werde ich die Reaktionen der Organe bzw. Einrichtungen auf kritische und weitere Anmerkungen durch Veröffentlichung einer jährlichen Studie auf meiner Website weiterverfolgen.

An der Verbesserung der Qualität der Verwaltung zum Wohle der Bürgerinnen und Bürger müssen sich alle Maßnahmen des Bürgerbeauftragten messen lassen. Was die Arbeit meines eigenen Büros angeht, so freue ich mich, berichten zu können, dass die Zeit zum Abschluss von Untersuchungen von durchschnittlich 13 Monaten im Jahr 2008 auf 9 Monate im Jahr 2009 verkürzt werden konnte. Wir streben danach, die Zeit, die wir benötigen, um durch Untersuchungen zu konkreten Ergebnissen zu kommen, weiter zu verkürzen.

Ein lebhaftes Jahr bei der Kommunikation

Das Jahr 2009 begann mit dem Einsatz der neuen Website des Bürgerbeauftragten, die einen interaktiven Leitfaden umfasst, mit dessen Hilfe man die Kontaktstelle, die für die Bearbeitung

einer Beschwerde am ehesten geeignet ist, ausfindig machen kann. Der Leitfaden ist ein großer Erfolg, denn mehr als 26 000 Bürger konnten im Laufe des Jahres so beraten werden. Die Zahl der Beschwerden, die in unserem Büro eingereicht wurden, ging von 3 406 im Jahr 2008 auf 3 098 im Jahr 2009 zurück, da mehr Menschen gleich den richtigen Ansprechpartner ausfindig machten. Dies stimmt mich sehr positiv. Damit dies auch weiter so bleibt, haben wir im Laufe des Jahres die Zusammenarbeit mit anderen Informations- und Problemlösungsnetzwerken wie Europe Direct und SOLVIT intensiviert.

Wir haben unsere Bemühungen verstärkt, Kontakte zu potenziellen Beschwerdeführern herzustellen, indem wir eine Reihe von Veranstaltungen mit Nichtregierungsorganisationen, Interessengruppen, Unternehmen und Think-Tanks organisiert haben. Dadurch ist die Zahl der Untersuchungen, die aufgrund von Beschwerden eingeleitet wurden, von 293 auf 335 gestiegen. 16 % der Gesamtzahl der Beschwerden, die zu Untersuchungen führten, wurden von Unternehmen und Vereinen eingereicht, 84 % von natürlichen Personen.

In fast 80 % der eingegangenen Fälle konnten wir dem Beschwerdeführer helfen, indem wir eine Untersuchung eingeleitet, die Sache an eine zuständige Stelle weitergeleitet oder geeignete Kontaktstellen genannt haben. Mehr als 55 % der Fälle fielen in den Zuständigkeitsbereich des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten, was die Notwendigkeit einer weiteren Stärkung der Zusammenarbeit zwischen den europäischen, nationalen und regionalen Bürgerbeauftragten und Petitionsausschüssen innerhalb des Netzes bekräftigt.

Eine entscheidende und wichtige Entwicklung 2009 war die Annahme eines Leitspruchs für die Einrichtung, das wie folgt lautet:

Der Europäische Bürgerbeauftragte ist bestrebt, faire Ergebnisse bei Beschwerden gegen die Organe und Einrichtungen der Europäischen Union zu erzielen, und fördert die Transparenz und eine Dienstleistungskultur in der Verwaltung. Er ist bestrebt, durch den Dialog zwischen Bürgerinnen und Bürgern und der Europäischen Union Vertrauen aufzubauen und die höchstmöglichen Verhaltensstandards bei den Organen und Einrichtungen der Union zu fördern.

Ich freue mich, zusammen mit meinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern diese Ziele in den kommenden Jahren energisch zu verfolgen.

Straßburg, den 31. Januar 2010



P. Nikiforos DIAMANDOUROS

Auswahl der im Jahr 2009 behandelten Fälle

NACHSTEHEND folgen einige Beispiele für die vom Bürgerbeauftragten durchgeführten Untersuchungen. Sie erstrecken sich auf die wichtigsten Kategorien von Beschwerden und umfassen alle festgestellten „Paradefälle“ des Jahres 2009.

Institutionelle und politikbezogene Angelegenheiten

Der Bürgerbeauftragte kritisierte die Kommission, weil sie es versäumt hatte, während einer kartellrechtlichen Untersuchung einen ordnungsgemäßen Aktenvermerk über ein Treffen zu verfassen, das mit der Untersuchung unmittelbar zusammenhing. Dies erfolgte im Anschluss an eine Beschwerde von Intel, Hersteller von Mikroprozessoren (1935/2008/FOR).

Die Europäische Investitionsbank erklärte sich damit einverstanden, ihre Vorgehensweise bei der Dokumentation von Bewertungen von Umweltverträglichkeitsprüfungen zu verbessern, nachdem der Bürgerbeauftragte Unzulänglichkeiten in der Vorgehensweise festgestellt

hatte. Dies betraf ihre Entscheidung über die Kofinanzierung des Projekts der Hochgeschwindigkeits-Eisenbahnstrecke zwischen Madrid und der französischen Grenze (244/2006/(BM)JMA).

Die Kommission hat anerkannt, dass es besser gewesen wäre, zwei hochrangigen Beamten, die an Antidumpingfällen arbeiteten, die Annahme von VIP-Eintrittskarten für ein Rugby-Eröffnungsspiel von einem Sportausstatter nicht zu gestatten. Eine Nichtregierungsorganisation hatte den Vorwurf geäußert, dass dies zu einem Interessenkonflikt hätte führen können (1341/2008/MHZ).

Mangelnde Transparenz

→→→ Das **Europäische Amt für Betrugsbekämpfung** erklärte sich damit einverstanden, eine lange Liste von Dokumenten nach Rücksprache mit den jeweiligen Justizbehörden in den betreffenden Mitgliedstaaten vorzulegen. Zwei belgische Unternehmen hatten die Dokumente angefordert (verbundene Rechtssachen 723/2005/OV und 790/2005/OV).

→→→ Das **Europäische Amt für Personalauswahl (EPSO)** erklärte sich damit einverstanden, allen Bewerbern, und nicht nur denjenigen, die nicht erfolgreich waren, den Zugang zu ihren Prüfungsergebnissen einzuräumen. Dies erfolgte im Anschluss an eine Beschwerde darüber, dass erfolgreiche Bewerber ihre Noten nicht in Erfahrung bringen könnten (2346/2007/JMA).

Vertragsstreitigkeiten und Probleme mit Ausschreibungen

→→→ Die **Kommission** willigte ein zu prüfen, ob sie rückwirkend den Gebrauch von Unterauftragnehmern genehmigen könne, im Hinblick auf die Annullierung einer Einziehungsanordnung über fast 500 000 EUR. Der Bürgerbeauftragte hatte die Kommission aufgefordert, ihre Position zu überdenken, da der Beschwerdeführer die drei bewilligten Projekte erfolgreich abgeschlossen hatte (2119/2007/ELB).

→→→ Die **Exekutivagentur Bildung, Audiovisuelles und Kultur** entschuldigte sich in einem Fall, der die Ablehnung eines Finanzhilfeantrags betraf, und kündigte an, dass sie Schritte zur Behebung der festgestellten Probleme eingeleitet habe. Sie erklärte sich außerdem damit einverstanden, den Antrag erneut zu prüfen (1537/2008/(TJ)GG).

Vertragsverletzungsverfahren

→→→ Der Bürgerbeauftragte lobte die **Kommission** für die Unterstützung eines deutschen Bürgers in einem Fall, der die Rechte von Fluggästen betraf. Die Kommission ging dem Fall aktiv nach und setzte sich mit den betreffenden französischen Behörden in Verbindung, um für eine ordnungsgemäße Anwendung der entsprechenden Vorschriften zu sorgen (2980/2008/GG).

→→→ Die **Kommission** öffnete ein Vertragsverletzungsverfahren erneut, um zu überprüfen, ob die Abfalldeponie in Malagrotta bei Rom mit der entsprechenden Richtlinie in Einklang gebracht worden war. Dies erfolgte im Anschluss an eine Untersuchung des Bürgerbeauftragten (791/2005/(IP)FOR).

Einstellungsfragen

→→→ Die **Exekutivagentur für Wettbewerbsfähigkeit und Innovation** entschuldigte sich und stellte ergänzende Erläuterungen für einen nicht erfolgreichen Bewerber zur Verfügung. Sie versicherte zugleich, dass sie Maßnahmen für ein verstärktes Bewusstsein ihrer Bediensteten hinsichtlich geltender Verwaltungsstandards ermitteln würde (1562/2008/BB).

→→→ Die **Exekutivagentur des Europäischen Forschungsrates** willigte ein, den Beschwerdeführer zu einem Gespräch einzuladen, und bestätigte, dass sie in Zukunft nicht erfolgreichen Bewerbern entsprechende Informationen über mögliche Rechtsbehelfe erteilen würde (2003/2008/T5).

Fairness

→→→ Die **Kommission** erklärte sich damit einverstanden, eine Einziehungsanordnung zu annullieren, und räumte ein, dass die Rückzahlung die Beschwerdeführerin in eine äußerst schwierige finanzielle Lage bringen würde. Der Bür-

gerbeauftragte begrüßte den Verzicht der Kommission auf die Einziehung, da dies zeige, dass die Kommission abgeschlossen für die schwierige persönliche Lage von Einzelnen sei (1908/2007/JF).

Wie viele Beschwerden und Untersuchungen?

IM JAHR 2009 sind beim Bürgerbeauftragten 3 098 Beschwerden eingegangen (gegenüber 3 406 im Jahr 2008). 339 Untersuchungen wurden eingeleitet (gegenüber 296 im Jahr 2008). 318 Untersuchungen wurden in diesem Jahr abgeschlossen (gegenüber 355 im Jahr 2008). Der Bürgerbeauftragte befasste sich mit insgesamt fast 5 000 Beschwerden und Informationsersuchen.

Welche Schritte hat der Bürgerbeauftragte eingeleitet?


In fast 80 % der bearbeiteten Fälle (2 423) konnte der Bürgerbeauftragte dem Beschwerdeführer helfen, indem er eine Untersuchung eingeleitet, die Angelegenheit an eine zuständige Stelle weitergeleitet oder geeignete Kontaktstellen genannt hat.

ANMERKUNG Da die Beschwerdeführer in einigen Fällen mehrere Empfehlungen erhielten, ergeben die angegebenen Prozentzahlen mehr als 100 %.

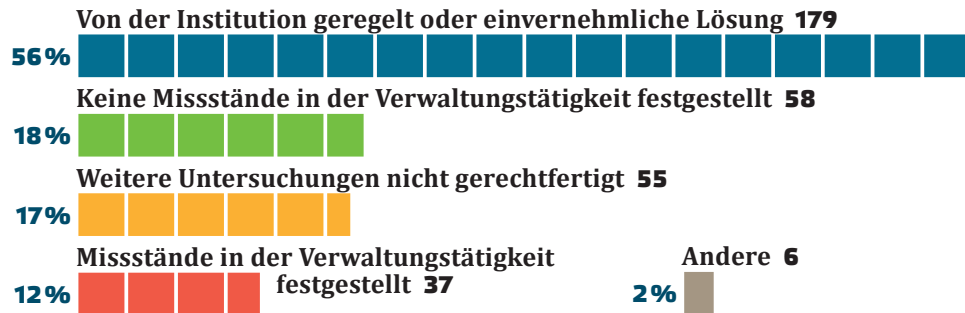
In 53 % der Fälle, in denen es um Transfer und Beratung ging, wurden die Beschwerdeführer an ein Mitglied des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten, d. h. an einen nationalen oder regionalen Bürgerbeauftragten in einem Mitgliedstaat, oder an den Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments verwiesen. 18 % wurden an die Europäische Kommission verwiesen, und 45 % wurde empfohlen, sich an eine andere Stelle zu wenden, z. B. an das Netzwerk SOLVIT, das sich mit Problemen befasst, die durch die fehlerhafte Anwendung von Binnenmarktvorschriften durch Behörden entstehen.

Zu welchen Ergebnissen haben die Untersuchungen geführt?

In 179 der im Jahr 2009 abgeschlossenen Fälle wurde ein positives Ergebnis erzielt, d. h. das betreffende Organ bzw. die betreffende Einrichtung hat einer einvernehmlichen Lösung zugestimmt oder die Angelegenheit beigelegt. In 58 Fällen wurde kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit festgestellt. In 28 Fällen machte der Bürgerbeauftragte weitere Anmerkungen, um auf eine Verbesserung der Tätigkeit hinzuwirken. In 37 Fällen wurden Missstände in der Verwaltungstätigkeit festgestellt; in zwei dieser Fälle hat das betreffende Organ bzw. die betreffende Einrichtung einen Empfehlungsentwurf angenommen, während 35 dieser Fälle mit kritischen Anmerkungen abgeschlossen wurden.

 = 10 Fälle

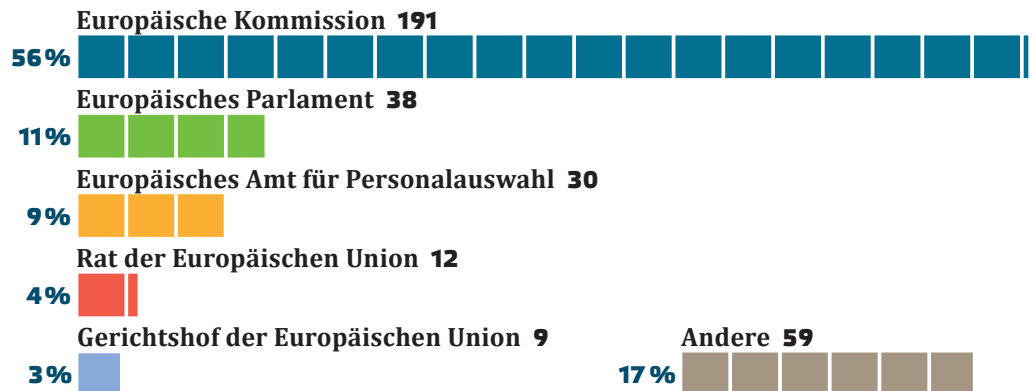
ANMERKUNG Da einige Untersuchungen aus mehreren Gründen abgeschlossen wurden, ergeben die angegebenen Prozentzahlen mehr als 100 %.



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

Die meisten der im Jahr 2009 eingeleiteten Untersuchungen betrafen die Europäische Kommission (56%). Da die Kommission das wichtigste Organ der Union ist, deren Entscheidungen sich unmittelbar auf die Bürgerinnen und Bürger auswirken, richten sich die meisten Beschwerden natürlich auch gegen diese. Während jedoch die absolute Zahl der im Bezug auf die Kommission eingeleiteten Untersuchungen 2009 um 4 zurückging, sollte berücksichtigt werden, dass die Zahl der eingeleiteten Untersuchungen in Bezug auf das Parlament, EPSO, den Rat und den Gerichtshof der Europäischen Union anstieg (um zehn, zehn, zwei bzw. sechs Untersuchungen). Im Bezug auf den Gerichtshof muss erwähnt werden, dass der Bürgerbeauftragte nur Untersuchungen über dessen außergerichtliche Arbeit einleiten kann.

 = 10 Fälle

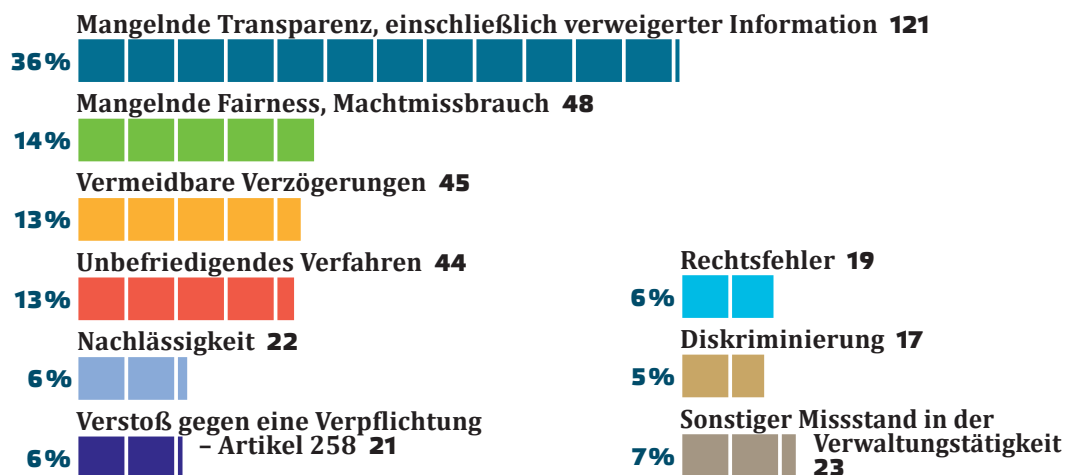


Mit welchen Missständen in der Verwaltungstätigkeit befassten sich die Untersuchungen?

Ein Missstand in der Verwaltungstätigkeit liegt dann vor, wenn ein Organ bzw. eine Einrichtung nicht gemäß den Vorschriften handelt, die Grundsätze guter Verwaltungspraxis nicht beachtet oder Grundrechte verletzt. Der häufigste Vorwurf eines Missstands in der Verwaltungstätigkeit, mit dem sich der Bürgerbeauftragte 2009 befasste, betraf mangelnde Transparenz (36% der eingeleiteten Untersuchungen).

 = 10 Fälle

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

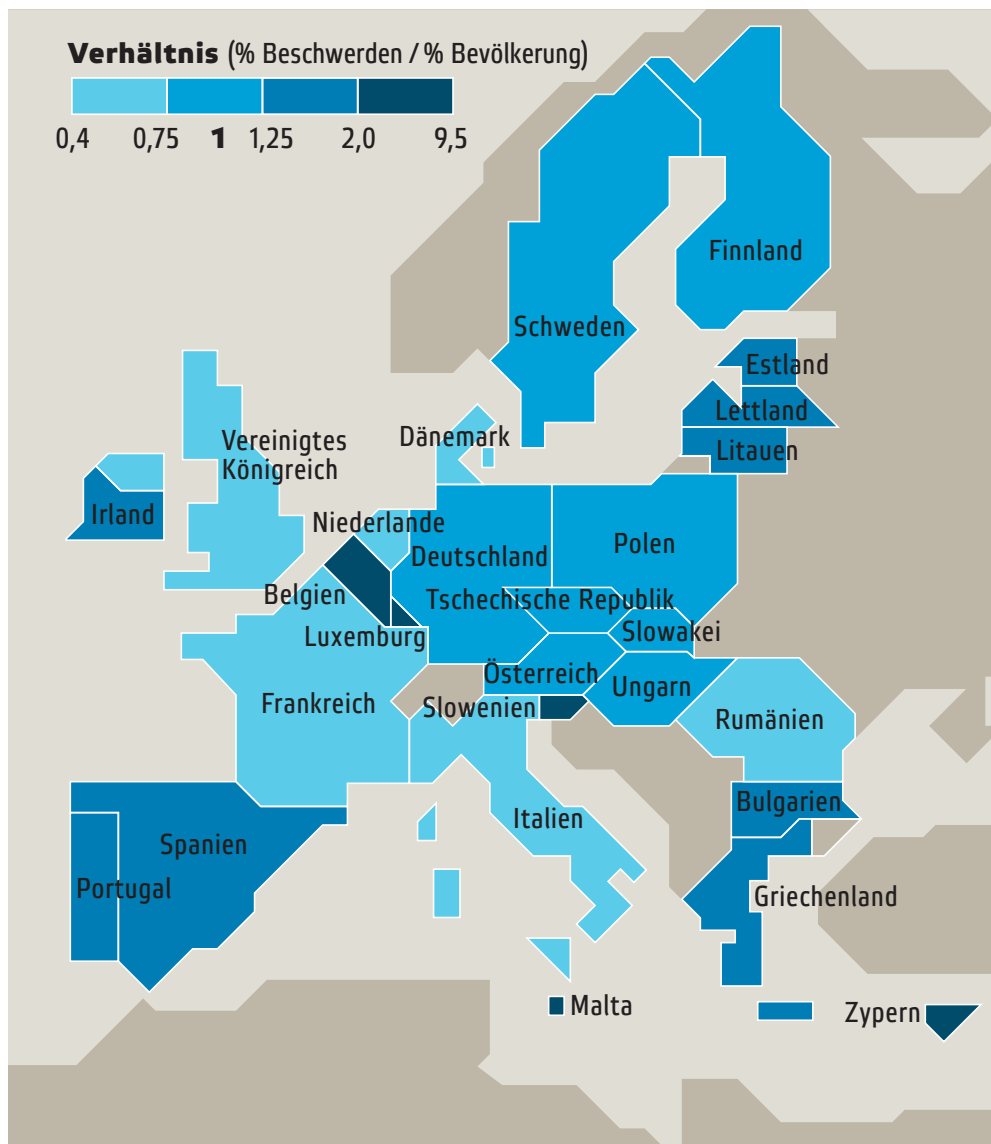


Woher kamen die Beschwerden?

ANMERKUNG Zur Ermittlung des Beschwerdequotienten wurde der Prozentsatz aller Beschwerden aus den einzelnen Mitgliedstaaten durch den Prozentsatz der Beschwerden aus der gesamten EU-Bevölkerung dividiert. Ein Wert über 1,0 zeigt, dass aus dem betreffenden Land mehr Beschwerden beim Bürgerbeauftragten eingereicht worden sind, als nach der Bevölkerungszahl zu erwarten gewesen wäre.

Mitgliedstaat	Fälle
Deutschland	413
Spanien	389
Polen	235
Frankreich	235
Belgien	207
Italien	183
Vereinigtes Königreich	176
Portugal	102
Griechenland	91
Rumänien	81
Bulgarien	77
Österreich	62
Tschechische Republik	59
Niederlande	59
Ungarn	55
Finnland	42
Schweden	42
Irland	40
Litauen	30
Luxemburg	29
Slowenien	29
Slowakei	27
Malta	25
Zypern	24
Dänemark	23
Lettland	20
Estland	17
Andere	157
Nicht bekannt	169

Die nachstehende Übersicht zeigt, wie wahrscheinlich es ist, dass sich die Bürgerinnen und Bürger der einzelnen Mitgliedstaaten an den Europäischen Bürgerbeauftragten wenden. Berechnungsgrundlage ist die Zahl der Beschwerden aus jedem Mitgliedstaat in Relation zur Bevölkerungszahl. Die absolute Zahl der Beschwerden aus den einzelnen Mitgliedstaaten ist ebenfalls angegeben.



Der Europäische Bürgerbeauftragte

1 Avenue du Président Robert Schuman
 CS 30403
 67001 Strasbourg Cedex
 FRANKREICH
 Tel. +33 3 88 17 23 13
 Fax +33 3 88 17 90 62

→→→ <http://www.ombudsman.europa.eu>

© Europäische Union, 2010
 Nachdruck mit Quellenangabe für den Unterricht und
 für nichtkommerzielle Zwecke gestattet.
 Pierre Roesch typo-graphisme, Strasbourg
 Printed in Luxembourg
 Gedruckt auf CyclusPrint Recycling-Feinpapier.
 QK-AD-10-001-DE-D · ISSN 1831-3558

