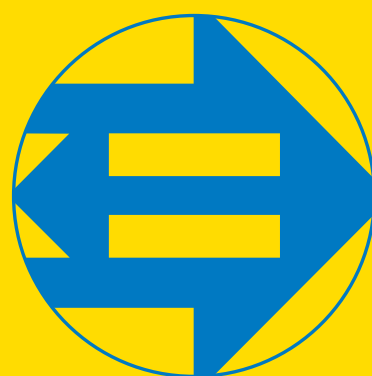




Der Europäische  
Bürgerbeauftragte  
**Überblick**  
2012

DE



## Sehr geehrte Leserinnen und Leser!

Willkommen beim *Überblick 2012* des Bürgerbeauftragten, der die wichtigsten Ergebnisse des vergangenen Jahres vorstellt. Außerdem wird ein Blick auf die größten Herausforderungen und Chancen für die Einrichtung geworfen.

### Ein Rekordjahr im Hinblick auf die Zahl der Beschwerden und Untersuchungen

2012 war für den Bürgerbeauftragten und seine Mitarbeiter ein besonders arbeitsintensives Jahr, in dem eine Rekordzahl von Untersuchungen eingeleitet und abgeschlossen wurde. Die 465 eingeleiteten Untersuchungen stellen gegenüber 2011 (396) einen Anstieg um 18 % dar. Die Zahl der abgeschlossenen Untersuchungen erhöhte sich gegenüber dem Vorjahr um 23 %, was einem neuen Spitzenwert von 390 Untersuchungen entspricht. Generell konnte der Bürgerbeauftragte ebenso wie 2011 über 22 000 Personen direkt helfen – durch die Bearbeitung ihrer Beschwerden (2 442 Fälle), die Beantwortung ihrer Fragen (1 211 Fälle) oder durch Empfehlungen über den interaktiven Leitfaden auf unserer Website (19 281). Außerdem bemühten wir uns, noch mehr Bürger zu erreichen, indem wir einen Videoclip veröffentlichten, der auf unserer Website und über YouTube abrufbar ist.

Dank der sachdienlichen Empfehlungen des interaktiven Leitfadens sank die Zahl der Beschwerden, die nicht in den Zuständigkeitsbereich

des Europäischen Bürgerbeauftragten fielen, auf 1 720 und damit auf den niedrigsten Stand seit zehn Jahren. 2012 vereinfachten und beschleunigten wir auch unsere Verfahren für die Bearbeitung solcher Beschwerden. Nach wie vor konnten wir die meisten Untersuchungen (69 %) innerhalb eines Jahres abschließen, was einer leichten Verbesserung unserer Ergebnisse gegenüber 2011 entspricht (66 %).

Am Häufigsten empfahl mein Büro Beschwerdeführern, insbesondere durch den interaktiven Leitfaden, sich an das Europäische Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten zu wenden. Fast 60 % aller 2012 bearbeiteten Beschwerden fielen in den Zuständigkeitsbereich eines Netzwerkmitglieds. Um die Zusammenarbeit zwischen den Netzwerkmitgliedern zu fördern, veranstalteten wir gemeinsam Seminare in Brüssel und Straßburg, die sich jeweils an die regionalen Bürgerbeauftragten und die Verbindungsbeauftragten der Büros der nationalen Bürgerbeauftragten wendeten.

### Ein positives Jahr im Hinblick auf die Zusammenarbeit mit der EU-Verwaltung

2012 konnten wir erstmals eine konkrete Antwort auf die Frage „Wie erfolgreich ist der Europäische Bürgerbeauftragte?“ geben. Zwei Veröffentlichungen, die im vergangenen Jahr vorgelegt wurden – eine Studie zu den Folgemaßnahmen der Organe und Einrichtungen zu kritischen Anmerkungen und weiteren Bemerkungen und ein neuer „Compliance-Bericht“ – gelangten zu dem Schluss, dass die EU-Organe und Einrichtungen in vier von fünf Fällen die Vorschläge des Bürgerbeauftragten berücksichtigten. Dies ist zwar ein beeindruckendes Ergebnis, doch werde ich gemäß dem Leitbild des Bürgerbeauftragten nicht in meinen Bemühungen nachlassen, die höchstmöglichen Verhaltensstandards in den EU-Organen und Einrichtungen zu fördern. In diesem Zusammenhang veröffentlichte der Bürgerbeauftragte fünf Grundsätze des öffentlichen Dienstes, die als Richtlinien für das Verhalten von EU-Beamten



© Europäische Union

Der Europäische Bürgerbeauftragte untersucht Beschwerden über Missstände in der Verwaltungstätigkeit der Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der EU. Alle EU-Bürger und Personen, die ihren Wohnsitz in der EU haben, sowie Unternehmen und Verbände in einem Mitgliedstaat können eine Beschwerde beim Bürgerbeauftragten einreichen. Der Bürgerbeauftragte bietet eine schnelle, flexible und kostenlose Möglichkeit zur Lösung von Problemen mit der EU-Verwaltung. Weitere Informationen in allen Amtssprachen der EU sind abrufbar unter <http://www.ombudsman.europa.eu>. Dort finden Sie auch den vorliegenden *Überblick*, die in dieser Veröffentlichung genannten Fälle sowie den vollständigen *Jahresbericht 2012* – ab Mai 2013 in englischer Sprache und ab Juli 2013 in allen anderen Amtssprachen.



dienen sollten. Auf diese Grundsätze habe ich bei meinem Treffen mit den Generaldirektoren der Kommission im März hingewiesen und dabei insbesondere unterstrichen, dass diese Grundsätze angesichts der derzeitigen ernsthaften Krise der EU dazu beitragen können, mehr Vertrauen zwischen den Bürgern und den Organen und Einrichtungen aufzubauen. Unsere bislang größte Veranstaltung für Interessengruppen gab den Bürgerinnen und Bürgern Gelegenheit, mit den Präsidenten des Europäischen Parlaments, der Kommission und des Rates der EU das Thema „Europa in der Krise: Wie kann das Vertrauen der Bürger gewonnen werden?“ zu erörtern. Die Veranstaltung verdeutlichte einmal mehr einen der wesentlichen Grundsätze des Leitbilds des Bürgerbeauftragten, nämlich, durch Dialog zwischen den Bürgern und der Union Vertrauen aufzubauen.

### Ein erfolgreiches Jahr für die Rechte der Bürger

Im März fand in Brüssel eine gemeinsame Konferenz des Bürgerbeauftragten und des Forschungsnetzwerks zum Verwaltungsrecht (*Research Network on EU Administrative Law, ReNEUAL*) statt. Bei dieser Gelegenheit wurde die Verabschiedung gemeinsamer Verwaltungsverfahrensvorschriften der Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der EU diskutiert. Um unsere Arbeit für die Bürger zu verbessern, nahm der Bürgerbeauftragte an einem Projekt der Europäischen Stiftung für Qualitätsmanagement (EFQM) teil. Dessen Ergebnis sowie auch die Teilnahme an sich waren äußerst lohnend. Dank der erfolgreichen Umsetzung von drei ermittelten Verbesserungsprioritäten erhielt der Bürgerbeauftragte von der EFQM die Auszeichnung „Committed to Excellence“ (Der Exzellenz verpflichtet).

Die Zuständigkeit des Bürgerbeauftragten für die Rechte von Menschen mit Behinderungen wurde im Beschluss des Rates über die Genehmigung des EU-Rechtsrahmens gemäß dem UN-Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen anerkannt. Neben vier anderen Stellen, zu denen auch der Petitionsausschuss des Parlaments zählt, wird sich der Bürgerbeauftragte für die Einhaltung, die Förderung und die Überwachung der Umsetzung des Übereinkommens einsetzen. Wir müssen ehrgeizige, proaktive und weitreichende Maßnahmen ergreifen, um sicherzustellen, dass die EU eine Vorreiterrolle übernimmt, wenn es um die Wahrung der im Übereinkommen und in der Charta der Grundrechte verankerten Rechte von Menschen mit Behinderungen geht.

Aufgrund aller genannten Aktivitäten sind wir zum Ende des Jahres 2012 auf einem guten Weg, um die Versprechen zu halten, die in der Strategie des Bürgerbeauftragten für die Ausübung seines Mandats im Zeitraum 2009-2014 gegeben werden. Eines der übergreifenden Ziele der Strategie besteht darin, dafür zu sorgen, dass die europäischen Bürgerinnen und Bürger uneingeschränkt von ihren Rechten Gebrauch machen können. Wir freuen uns darauf, im Jahr 2013 – dem Europäischen Jahr der Bürgerinnen und Bürger – mit neuer Energie und Begeisterung auf dieses Ziel hinzuarbeiten.

Straßburg, den 31. Januar 2013

P. Nikiforos Diamandouros

© Europäische Union, 2013

Nachdruck bei Quellenangabe für den Unterricht und für nicht kommerzielle Zwecke gestattet.

Design und Layout von Rosendahl - Schultz Grafisk, Albertslund, Dänemark, und EntenEller A/S, Valby, Dänemark. Gesetzt in FrutigerNext und Palatino.

Printed in Luxembourg

ISBN 978-92-9212-453-3 . ISSN 1831-3558 . doi:10.2869/9997

QK-AD-13-001-DE-C

### Der Europäische Bürgerbeauftragte

1 avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403

F - 67001 Strasbourg Cedex

T. + 33 (0)3 88 17 23 13

F. + 33 (0)3 88 17 90 62

eo@ombudsman.europa.eu

Dieser Überblick ist im Internet abrufbar unter:

<http://www.ombudsman.europa.eu>



Amt für Veröffentlichungen

## Ausgewählte Fälle im Jahr 2012

Zehn ausgewählte, im Jahr 2012 abgeschlossene Fälle stehen beispielhaft für vorbildliche Verfahren. Sechs davon betreffen das Thema Transparenz, ein weiterer Fall steht in Zusammenhang mit der Charta der Grundrechte. Außerdem geht es um Fragen der Personaleinstellung, der Achtung vor den Bürgern und der Wiedergutmachung.

### Transparenz

Im Fall **2016/2011/AN** reagierte die **Europäische Zentralbank** (EZB) positiv auf den Vorschlag des Bürgerbeauftragten, dem Beschwerdeführer die gewünschten Informationen über den Inhalt eines Briefes der EZB an die spanische Regierung zukommen zu lassen. Beim Abschluss des Falles forderte der Bürgerbeauftragte die EZB auf, Transparenz weiterhin nicht nur als rechtliche Verpflichtung, sondern auch als Chance anzusehen, um ihre Legitimität in den Augen der Bürgerinnen und Bürger zu stärken.

Der Bürgerbeauftragte begrüßte die im Rahmen seiner Initiativuntersuchung **OI/3/2011/KM** vorgeschlagene Kombination von allgemeinen und institutionellen Maßnahmen. Sie betrafen die Fähigkeit des **Rates**, Zweitanträge innerhalb der in der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 über den Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten vorgesehenen Fristen zu beantworten.

Auch die **Kommission** nannte eine Reihe von Maßnahmen, um die bessere Einhaltung der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 sicherzustellen, nachdem der Bürgerbeauftragte die Kommission aufgefordert hatte, zu erläutern, welche Schritte sie als Reaktion auf seine Untersuchung im Fall **849/2010/KM** zu unternehmen beabsichtige. Die Kommission gewährte dem Beschwerdeführer zudem Zugang zu den relevanten Dokumenten und entschuldigte sich für die Verzögerung. Im Fall **1161/2010/BEH** gewährte die **Kommission** dem Beschwerdeführer vollständigen Zugang zu den Dokumenten, in die er Einsicht zu nehmen wünschte, und räumte ein, dass die Verzögerung bei der Bearbeitung nicht gerechtfertigt war.

Die **Europäische Arzneimittel-Agentur** (EMA) erklärte sich im Fall **2493/2008/FOR** bereit, Berichte über Nebenwirkungen eines Arzneimittels gegen Akne öffentlich zugänglich zu machen. 2011 hatte es einen ähnlichen ausgewählten Fall gegeben, der die EMA betraf.

Im Fall **808/2011/MHZ** lobte der Bürgerbeauftragte den **Europäischen Rat** dafür, dass er sich bei einem Bürger entschuldigt hatte, der sich an den Rat gewandt hatte, um seine Bedenken über die Nutzung von Dienstwagen zum Ausdruck zu bringen. Der Bürgerbeauftragte befand, dass die aufrichtige Entschuldigung des Rates ein herausragendes Beispiel dafür sei, wie die EU-Verwaltung ihre Achtung gegenüber den Bürgern bekundet.

### Charta der Grundrechte

Als Reaktion auf die Initiativuntersuchung **OI/3/2008/FOR** verpflichtete sich die **Kommission**, ihr Frühwarnsystem (EWS) – ein computergesteuertes Informationssystem, das „Bedrohungen“ für die finanziellen Interessen und den Ruf der EU erkennen soll – zu reformieren. Der Bürgerbeauftragte betonte, dass die Rechte von im Frühwarnsystem erfassten Personen, und hier insbesondere die in der Charta verankerten Grundrechte solcher Personen (wie z. B. das Recht auf Anhörung und das Recht auf Akteneinsicht) geschützt werden müssten. Dies müsse auch während des Zeitraums vor der Reform des EWS gewährleistet sein.

### Finanzhilfen

Die **Kommission** erklärte sich im Fall **53/2010/OV** bereit, über 100 000 EUR an eine NRO zurückzuerstatten, nachdem der Vorwurf erhoben worden war, die Kommission habe gegen den Grundsatz des Vertrauensschutzes verstoßen, indem sie das mit ihr vereinbarte Verfahren zur Kostenberichterstattung missachtet habe.

### Höflichkeit

Fall **882/2009/VL** beinhaltete eine Untersuchung in Zusammenhang mit einer beleidigenden Nachricht, die im Rahmen eines Verfahrens zur Einziehung von angeblich zu viel gezahlten Familienzulagen an den Ehemann der Beschwerdeführerin verschickt worden war. Als Reaktion auf die Untersuchung (i) verfasste die Kommission ein Entschuldigungsschreiben und bot 500 EUR als Wiedergutmachung für entstandene immaterielle Schäden an und (ii) veranstaltete eine Reihe von internen Schulungen, um die Wichtigkeit ethischer Standards und einer Dienstleistungskultur zu verdeutlichen.

### Personaleinstellungsfragen

Nachdem der Bürgerbeauftragte im Fall **371/2010/(MF)AN** tätig geworden war, führte die **Kommission** neue Grundsätze für die Anerkennung nationaler Hochschulabschlüsse ein, um den unterschiedlichen Verfahrensweisen auf nationaler Ebene Rechnung zu tragen. Sie stellte außerdem fest, dass der Beschwerdeführer für die relevanten Stellen in Frage käme.

## Wie viele Beschwerden und Untersuchungen?

Im Jahr 2012 gingen beim Bürgerbeauftragten 2 442 Beschwerden ein, von denen 740 in seine Zuständigkeit fielen. 2011 waren 2 510 Beschwerden eingegangen, von denen 698 in seine Zuständigkeit fielen. Der Bürgerbeauftragte leitete 465 Untersuchungen ein (im Vergleich zu 396 im Jahr 2011) und schloss im Laufe des Jahres 390 Untersuchungen ab (318 im Jahr 2011). Insgesamt befasste sich der Bürgerbeauftragte mit 3 671 Beschwerden und Auskunftersuchen (im Vergleich zu 3 828 im Jahr 2011).

### Welche Schritte unternahm der Bürgerbeauftragte?

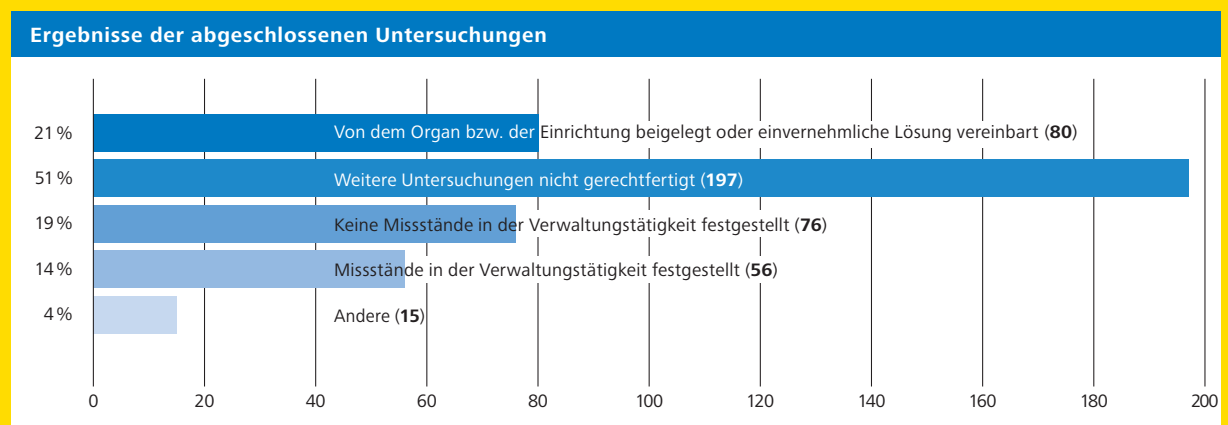
In über 75 % der bearbeiteten Fälle (1 854)<sup>1</sup> konnte der Bürgerbeauftragte dem Beschwerdeführer helfen, indem er eine Untersuchung einleitete, die Angelegenheit an eine zuständige Stelle weiterleitete oder geeignete Kontaktstellen zur Beratung des Beschwerdeführers nannte. In 52 %<sup>2</sup> der Fälle, in denen der Bürgerbeauftragte eine Weiterleitung veranlasste oder eine geeignete Kontaktstelle nannte, wurden die Beschwerdeführer an ein Mitglied des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten, d. h. an einen nationalen oder regionalen Bürgerbeauftragten oder an den Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments verwiesen. Der Bürgerbeauftragte verwies insgesamt 11 % der Fälle an die Kommission. In 43 % der Fälle empfahl er dem Beschwerdeführer, sich an eine andere Stelle zu wenden, wie z. B. an das Netzwerk SOLVIT. Dieses EU-weite Netzwerk befasst sich mit grenzüberschreitenden Problemen, die aufgrund einer fehlerhaften Anwendung des EU-Rechts durch Behörden in den Mitgliedstaaten entstehen.

### Quellen von Beschwerden, deren Untersuchung 2012 abgeschlossen wurde

Unternehmen, Verbände und andere Rechtsträger	14,7 % (56)
Einzelne Bürgerinnen und Bürger	85,3 % (324)

### Ergebnisse der Untersuchungen

In 89 der im Jahr 2012 abgeschlossenen Fälle wurde ein positives Ergebnis erzielt, d. h. das betreffende Organ bzw. die betreffende Einrichtung legte die Angelegenheit bei, stimmte einer einvernehmlichen Lösung zu oder akzeptierte einen Empfehlungsentwurf. Während in 76 Fällen kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit vorlag, wurden in 56 Fällen Missstände in der Verwaltungstätigkeit festgestellt. In neun dieser Fälle nahm das betreffende Organ bzw. die betreffende Einrichtung einen Empfehlungsentwurf ganz oder teilweise an (gegenüber 13 im Jahr 2011), während 47 dieser Fälle mit kritischen Anmerkungen abgeschlossen wurden. In 30 Fällen brachte der Bürgerbeauftragte weitere Bemerkungen an, um auf eine Verbesserung in der Verwaltungstätigkeit hinzuwirken. Im Verlauf des Jahres legte er dem Europäischen Parlament einen Sonderbericht vor.



Anmerkung i: Da der Bürgerbeauftragte einige Untersuchungen aus mehreren Gründen abschloss, ergeben die angegebenen Prozentzahlen mehr als 100 %.

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

1. Diese Zahl umfasst 95 Beschwerden, die Ende 2011 registriert und im Jahr 2012 bearbeitet wurden. Nicht darin enthalten sind 18 Beschwerden, die Ende 2012 registriert wurden und bei denen bis zum Jahresende noch nicht über die einzuleitenden Schritte entschieden wurde.

2. Da einige Beschwerdeführer vom Bürgerbeauftragten mehrere Empfehlungen erhielten, ergeben die angegebenen Prozentzahlen mehr als 100 %.

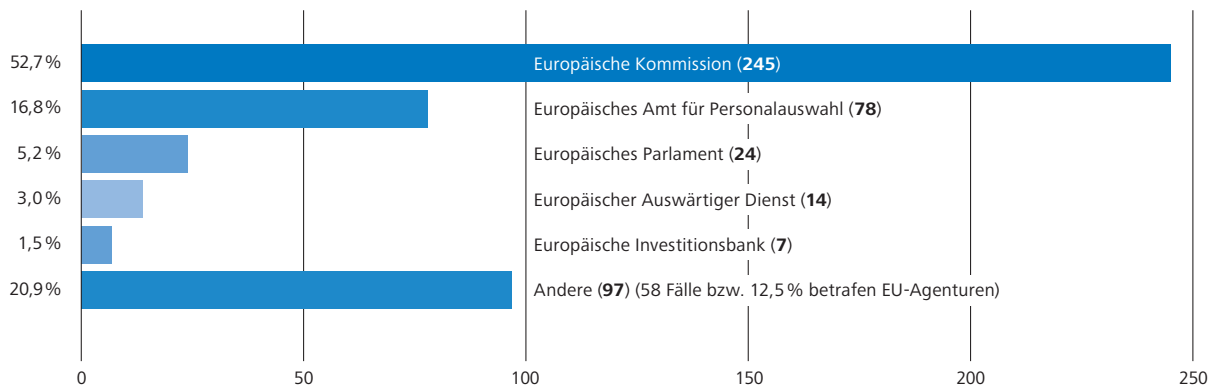
## Welche Organe, Einrichtungen oder sonstigen Stellen waren von den Untersuchungen betroffen?

Die meisten der im Jahr 2012 eingeleiteten Untersuchungen betrafen die Europäische Kommission (245 Fälle bzw. 52,7 %), verglichen mit 231 Fällen im Jahr 2011 (58 %). Da die Kommission das Organ der Union ist, dessen Entscheidungen sich meist unmittelbar auf die Bürgerinnen und Bürger auswirken, ist es nur folgerichtig, dass sich die Mehrzahl der Beschwerden gegen sie richtet. An zweiter Stelle folgte das Europäische Amt für Personalauswahl mit 78 Untersuchungen (42 im Jahr 2011), gefolgt vom Europäischen Parlament mit 24 Untersuchungen (16 im Jahr 2011).

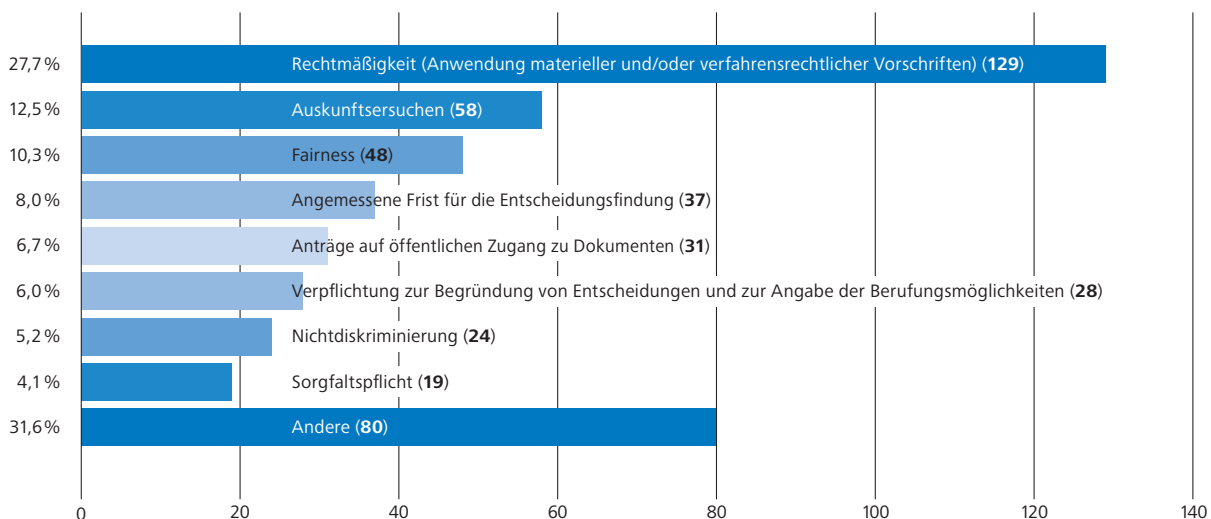
## Mit welchen Missständen in der Verwaltungstätigkeit befassten sich die Untersuchungen?

Ein Missstand in der Verwaltungstätigkeit liegt dann vor, wenn ein Organ bzw. eine Einrichtung nicht den Rechtsvorschriften gemäß handelt, die Grundsätze guter Verwaltungspraxis nicht beachtet oder Grundrechte verletzt. Die häufigsten Vorwürfe eines Missstands in der Verwaltungstätigkeit, mit denen sich der Bürgerbeauftragte im Jahr 2012 befasste, betrafen Verletzungen der Grundsätze der Rechtmäßigkeit, gefolgt von Auskunftersuchen, Verletzungen der Grundsätze der Fairness und die Angemessenheit der Fristen für die Entscheidungsfindung.

### Von den Untersuchungen betroffene Organe und Einrichtungen



### Angeblicher Missstand in Bezug auf:



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



Die nachstehende Übersichtskarte zeigt, aus welchen Ländern die Beschwerden kamen, die im Jahr 2012 beim Bürgerbeauftragten eingereicht wurden. Wie der Beschwerdequotient zeigt, steht die Zahl der Beschwerden aus einem Mitgliedstaat nicht unbedingt in einem direkten Verhältnis zu seiner Bevölkerungszahl.

Anmerkung: Zur Ermittlung des Beschwerdequotienten wurde der Prozentsatz aller Beschwerden aus einem einzelnen Mitgliedsstaat durch den Prozentanteil der Bevölkerung des betreffenden Landes an der gesamten EU-Bevölkerung dividiert. Ein Wert über 1 zeigt, dass aus dem betreffenden Land mehr Beschwerden eingereicht wurden, als es nach der Bevölkerungszahl zu erwarten gewesen wäre. Die Prozentsätze wurden auf eine Dezimalstelle gerundet.



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

