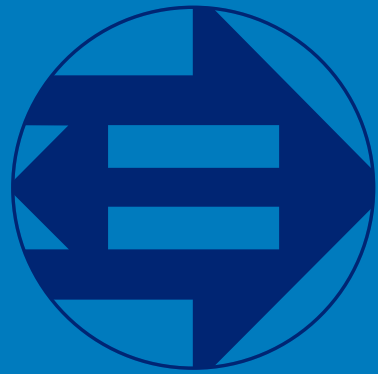
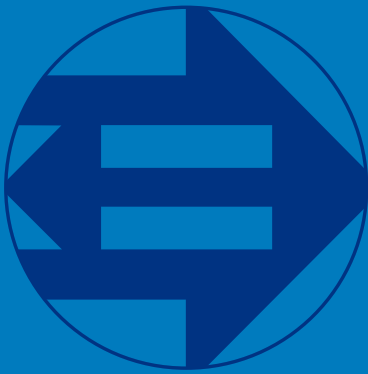




Der Europäische
Bürgerbeauftragte

Jahresbericht
2012

DE



Leitbild 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.



Der Europäische
Bürgerbeauftragte

Jahresbericht

2012





Inhaltsverzeichnis

Einleitung des Bürgerbeauftragten	4
1 Beschwerden und Untersuchungen	13
1.1 Mandat und Vorgehensweise des Bürgerbeauftragten	14
1.2 Überblick über die im Jahr 2012 untersuchten Beschwerden	20
1.3 Analyse der eingeleiteten Untersuchungen	27
1.4 Ergebnisse der Untersuchungen des Bürgerbeauftragten	32
1.5 Paradefälle: Beispiele für vorbildliche Verfahren	39
1.6 Thematische Analyse der abgeschlossenen Untersuchungen	42
1.7 Verweisungen und Empfehlungen	63
2 Beziehungen zu Organen, Bürgerbeauftragten und anderen Interessengruppen	67
2.1 Beziehungen zu Organen, Einrichtungen und sonstigen Stellen der EU	68
2.2 Beziehungen zu Bürgerbeauftragten und ähnlichen Einrichtungen	69
2.3 Beziehungen zu anderen Interessengruppen	72
2.4 Die Rechte von Menschen mit Behinderungen	77
3 Ressourcen	79
3.1 Personal	80
3.2 Haushaltsplan	82
3.3 Nutzung von Ressourcen	83
Kontaktaufnahme zum Europäischen Bürgerbeauftragten	84

Einleitung des Bürgerbeauftragten



Ich freue mich, Ihnen den *Jahresbericht 2012* des Europäischen Bürgerbeauftragten präsentieren zu können. Auf diesen Seiten erstatten wir Ihnen umfassend Bericht über unsere Beschwerdebearbeitungstätigkeiten, geben Ihnen einen Überblick über unsere Bemühungen zur Förderung einer guten Verwaltungspraxis in den Organen, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Europäischen Union und stellen unsere Öffentlichkeitsarbeit vor, durch die wir dafür Sorge tragen wollen, dass die Bürger von ihren Rechten vollen Gebrauch machen können.



Am Anfang des Berichts steht die vorliegende Einleitung, mit der ich Ihre Aufmerksamkeit auf die Höhepunkte der Tätigkeit dieser Einrichtung im Jahr 2012 lenken möchte. Kapitel 1 bietet eine ausführliche Zusammenfassung zur Tätigkeit des Bürgerbeauftragten bei der Bearbeitung von Beschwerden und der Durchführung von Untersuchungen sowie eine Erläuterung des Mandats und der Vorgehensweise des Bürgerbeauftragten. Kapitel 2 befasst sich mit den Beziehungen des Bürgerbeauftragten zu anderen Organen, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Europäischen Union,¹ zum Netz der nationalen, regionalen und lokalen Bürgerbeauftragten in Europa sowie zu anderen wichtigen Interessengruppen. Erstmals haben wir darin auch einen Abschnitt über die Rechte von Menschen mit Behinderungen aufgenommen. Kapitel 3 enthält schließlich detaillierte Informationen zum Personal und zum Haushaltsplan des Bürgerbeauftragten.

Ein Rekordjahr im Hinblick auf Beschwerden und Untersuchungen

2012 war für den Bürgerbeauftragten und seine Mitarbeiter ein besonders arbeitsreiches Jahr, in dem so viele Untersuchungen wie nie zuvor eingeleitet und abgeschlossen wurden. 465 eingeleitete Untersuchungen bedeuten eine Steigerung von 18 % gegenüber 2011². Die Zahl der abgeschlossenen Untersuchungen erhöhte sich gegenüber dem Vorjahr um 23 % und erreichte mit 390 einen neuen Höchststand.

Allgemeiner betrachtet konnte der Bürgerbeauftragte ebenso wie im Jahr 2011 mehr als 22 000 Menschen helfen, indem er ihren Beschwerden nachging (2 442 Fälle), ihre Informationsbegehren beantwortete (1 211 Fälle) oder ihnen durch den interaktiven Leitfaden auf seiner Website Rat erteilte (19 281).

Die Gesamtzahl der beim Bürgerbeauftragten eingereichten Beschwerden ist auch im vierten Jahr in Folge wieder gesunken, was den erfolgreichen Einsatz des interaktiven Leitfadens belegt. Diese Zahl ist vom Höchstwert von 3 406 Beschwerden im Jahr 2008 auf 2 442 Beschwerden im Jahr 2012 zurückgegangen, vor allem weil eine geringere Anzahl an Beschwerden aus falschen Beweggründen beim Bürgerbeauftragten einging. Wenn sich Privatpersonen an uns wenden, obwohl sie ihre Beschwerde an eine andere Stelle hätten richten müssen, versuchen wir, diese Menschen zu beraten oder den Fall weiterzugeben. Am häufigsten wird ihnen von meinem Büro der Rat erteilt, sich an ein Mitglied des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten zu wenden³. Fast 60 % der vom Europäischen Bürgerbeauftragten im Jahr 2012 bearbeiteten Beschwerden fielen in den Zuständigkeitsbereich eines Mitglieds des Verbindungsnetzes und die Hälfte davon (30 % der Gesamtzahl) in den Aufgabenbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten. Was die Zahl der Beschwerden außerhalb der Zuständigkeit betrifft wurde mit 1 720 der niedrigste Wert seit zehn Jahren verzeichnet.

1. Der Kürze halber bezieht sich in diesem Bericht der Begriff „Organe“ auf alle Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der EU.

2. Wie im *Jahresbericht 2011* erläutert wurde, wurde die Vorgehensweise des Bürgerbeauftragten 2011 geändert, was dazu führte, dass in diesem Jahr eine Rekordzahl von 396 Untersuchungen eingeleitet wurde. Mit dem erneuten Anstieg im Jahr 2012 setzt sich dieser Trend weiter fort.

3. Zum Verbindungsnetz zählen mittlerweile 99 Ämter in 35 europäischen Ländern. Es umfasst die nationalen und regionalen Bürgerbeauftragten sowie ähnliche Einrichtungen der Mitgliedstaaten der Europäischen Union, der EU-Kandidatenländer und weiterer Länder im Europäischen Wirtschaftsraum und/oder im Schengenraum sowie den Europäischen Bürgerbeauftragten und den Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments.

Einleitung des Bürgerbeauftragten

Durch unsere Maßnahmen zur Rationalisierung der Bearbeitung dieser außerhalb unserer Zuständigkeit liegenden Beschwerden konnten diese im Jahr 2012 deutlich rascher bearbeitet werden. Aufgrund der gestiegenen Zahl der Fälle dauerte der Abschluss der Untersuchungen jedoch geringfügig länger – so betrug die Verfahrensdauer im Jahr 2012 im Durchschnitt elf Monate gegenüber zehn Monaten im Jahr 2011. Dennoch konnten wir auch weiterhin die meisten Untersuchungen (69 %) innerhalb eines Jahres abschließen und somit unser Ergebnis aus dem Jahr 2010 leicht verbessern. Dies alles wurde mit einem Stellenplan von insgesamt 66 Stellen im Jahr 2012 und verfügbaren Haushaltsmitteln von 9 516 500 EUR erzielt.

Ein arbeitsreiches Jahr der Aufsicht über die EU-Verwaltung

Wie jedes Jahr betrafen die meisten der vom Bürgerbeauftragten im Jahr 2012 eingeleiteten Untersuchungen die Kommission (245 bzw. 53 % aller Fälle). Da die Kommission das wichtigste EU-Organ ist, das mehr als alle anderen Organe Entscheidungen mit unmittelbaren Konsequenzen für die Bürger trifft, ist es nur folgerichtig, dass sich die Mehrzahl der Bürgerbeschwerden auf sie bezieht. Gegen das Europäische Amt für Personalauswahl (EPSO), dessen Entscheidungen sich auf Bürger auswirken, die in der EU-Verwaltung arbeiten wollen, richteten sich 78 Untersuchungen (17 %). Dies entsprach einer Verdoppelung der Zahl der Untersuchungen im Vergleich zum Vorjahr (42 Untersuchungen), und, wie ich leider feststellen muss, gab auch EPSOs Reaktion auf einige der 2012 angesprochenen Probleme Anlass zur Sorge.

Insgesamt 24 im Jahr 2012 eingeleitete Untersuchungen (5 %) betrafen das Europäische Parlament, 14 den Europäischen Auswärtigen Dienst (3 %) und sieben die Europäische Investitionsbank (1,5 %). Weitere 97 Untersuchungen (21 % der Gesamtzahl) bezogen sich auf andere Organe, Einrichtungen und Stellen der EU, 58 davon auf die EU-Agenturen. Ich habe mein Besuchsprogramm bei den Agenturen fortgesetzt und diesen im Laufe des Jahres insgesamt acht Besuche abgestattet.

Wie jedes Jahr hebe ich auch in diesem Bericht wieder Paradefälle heraus, die als Vorbild dafür dienen sollten, wie auf vom Bürgerbeauftragten angesprochene Probleme reagiert werden sollte. Sechs der zehn Paradefälle in diesem Jahr betrafen die Kommission, jeweils ein Paragraf den Europäischen Rat, den Rat der Europäischen Union, die Europäische Zentralbank und die Europäische Arzneimittel-Agentur. In sechs Fällen ging es um das Thema Transparenz, während sich ein weiterer Fall auf die Charta der Grundrechte der EU bezog. Fragen im Zusammenhang mit Einstellungsverfahren, der Achtung der Bürger und Entschädigungen werden ebenfalls beleuchtet.

Diese Fälle sind in Abschnitt 1.5 des vorliegenden Berichts dargestellt. In der nachfolgenden thematischen Analyse werden die wichtigsten rechtlichen und sachlichen Feststellungen in den Entscheidungen des Bürgerbeauftragten in den im Jahr 2012 abgeschlossenen Untersuchungen dargelegt. Die wichtigsten Themenbereiche dieser thematischen Analyse sind: (i) Offenheit, Zugang der Öffentlichkeit und Schutz personenbezogener Daten (22 % aller abgeschlossenen Untersuchungen);



(ii) die Kommission als Hüterin der Verträge (22 %); (iii) Vergabe von Aufträgen und Zuschüssen (7 %); (iv) Auftragsausführung (4 %); (v) Verwaltung und Beamtenstatut (17 %); (vi) Auswahl- und Ausleseverfahren (21 %); sowie (vii) institutionelle, politische und sonstige Aspekte (12 %). Zu erwähnen ist, dass erstmals ebenso viele Untersuchungen gegen die Kommission als Hüterin der Verträge eingeleitet wurden wie in Bezug auf die Frage der Transparenz. In Anbetracht der wichtigen Rolle, die dem Bürgerbeauftragten in diesem Bereich zufällt, ist es bedauerlich, dass die neue Mitteilung der Kommission über die Beziehungen zum Beschwerdeführer bei Verstößen gegen das Gemeinschaftsrecht anders als das Vorläuferdokument nicht an den Bürgerbeauftragten gerichtet ist. Zu dieser Angelegenheit übermittelte ich dem Generalsekretär der Kommission im Juni 2012 ein Schreiben.

Von den 390 im Jahr 2012 abgeschlossenen Untersuchungen waren zehn vom Bürgerbeauftragten aus eigener Initiative aufgenommen worden. In 56 Fällen (gegenüber 47 Fällen im Jahr 2011) kam ich zu dem Schluss, dass ein Missstand in der Verwaltungstätigkeit vorlag, und in 9 dieser Fälle (gegenüber 13 im Jahr 2011) konnte ich ein positives Ergebnis für die Beschwerdeführer erzielen, da meine Empfehlungsentwürfe von den betreffenden Organen angenommen wurden. In 47 Fällen machte der Bürgerbeauftragte im Jahr 2012 kritische Anmerkungen; dies waren 12 Fälle mehr als im Vorjahr. Auch dies gibt gewissen Anlass zur Sorge, und ich werde daher die von den Organen ergriffenen Folgemaßnahmen hierzu in meiner jährlichen Studie über Folgemaßnahmen zu kritischen Anmerkungen und weiteren Bemerkungen weiter sorgfältig im Auge

behalten. In letzterer Hinsicht machte ich im Jahr 2012 in 30 Fällen weitere Bemerkungen, um die Qualität der Verwaltungstätigkeit zu verbessern.

Die Zahl der Fälle, die von den Organen beigelegt wurden oder in denen das betreffende Organ einer einvernehmlichen Lösung zustimmte, ging geringfügig auf 80 zurück (gegenüber 84 im Vorjahr). In 197 Fällen (gegenüber 128 im Jahr 2011) kam der Bürgerbeauftragte zu dem Schluss, dass weitere Untersuchungen nicht gerechtfertigt waren. Viele davon ergaben sich aus den Veränderungen am vereinfachten Verfahren, die vom Bürgerbeauftragten in 2011 eingeführt wurden. In 76 Fällen wurde kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit festgestellt (gegenüber 64 Fällen im Vorjahr).

Ein positives Jahr im Hinblick auf die Wirkung des Bürgerbeauftragten

2012 erhielten wir erstmals eine konkrete Antwort auf die Frage nach dem Erfolg der Arbeit des Europäischen Bürgerbeauftragten. Zwei im vergangenen Jahr ausgearbeitete Veröffentlichungen – die Studie über Folgemaßnahmen zu kritischen Anmerkungen und weiteren Bemerkungen sowie ein neuer Umsetzungsbericht – gelangten zu dem Schluss, dass die EU-Organe den Vorschlägen des Bürgerbeauftragten in vier von fünf Fällen (82 %) nachkommen. Mit anderen Worten ergingen in den 120 Fällen, in denen der Bürgerbeauftragte im Rahmen von 2011 abgeschlossenen Untersuchungen aufgefordert war, Bemerkungen und Empfehlungen zu unterbreiten, von den Organen 98 positive Antworten entweder im Jahr 2011 oder im Laufe des Jahres 2012. Die Studie über Folgemaßnahmen und der Umsetzungsbericht zu den im Jahr

Einleitung des Bürgerbeauftragten

2012 abgeschlossenen Fällen werden künftig zu einem einzigen Gesamtbericht zusammengefasst, aus dem hervorgehen wird, in welchem Ausmaß die EU-Organe den Vorschlägen des Bürgerbeauftragten Folge leisten. Diesen neuen zusammengefassten Bericht gedenken wir fortan im November jedes Jahres zu veröffentlichen.

Die Rückmeldung, die wir zu unserer Studie über Folgemaßnahmen in diesem Jahr vom Präsidenten des Europäischen Rates Herman Van Rompuy erhielten, überzeugte mich einmal mehr davon, dass wir hier wertvolle Arbeit leisten, und vor allem auch davon, dass wir in unseren Bemühungen zum Wohle der Bürger nicht nachlassen dürfen. So schrieb Präsident Van Rompuy:

„Diese Arbeit liefert einen weiteren wichtigen Beitrag dazu, der Öffentlichkeit Gewissheit zu geben, dass unsere Union über eingebaute Kontroll- und Ausgleichsmechanismen verfügt. Selbst für den Großteil der Bürger, die die Dienste des Bürgerbeauftragten nicht in Anspruch zu nehmen brauchen, ist es wichtig, zu wissen, dass solche Schutzmaßnahmen existieren und auch aktiv angewandt werden.“

Selbstverständlich werden wir unsere Bemühungen um die Förderung der höchstmöglichen Verhaltensstandards in den Organen entsprechend dem Leitbild des Bürgerbeauftragten weiter fortsetzen. Mit diesem Ziel vor Augen veröffentlichte der Bürgerbeauftragte 2012 Grundsätze des öffentlichen Dienstes in allen EU-Amtssprachen, von denen sich die Beamten und Bediensteten der EU in ihrem Verhalten leiten lassen sollten. Die fünf Grundsätze des öffentlichen Dienstes sind Engagement für die Europäische Union und ihre Bürgerinnen und Bürger, Integrität, Objektivität, Achtung vor

anderen Menschen und Transparenz. Die Grundsätze basieren auf den besten Verfahrensweisen aus den Mitgliedstaaten und wurden nach einer vorhergehenden Konsultation mit dem Europäischen Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten formuliert. Außerdem erfolgte eine öffentliche Konsultation zu einem ersten Entwurf der Grundsätze. Nach der Veröffentlichung dieser Grundsätze stellte der Bürgerbeauftragte für sein eigenes Büro Leitlinien für Fragen der Ethik und Berufsethik auf.

Ein erfolgreiches Jahr im Hinblick auf Bürgernähe

Bei meinem Treffen mit den Generaldirektoren der Kommission im März machte ich auf diese Grundsätze aufmerksam und unterstrich dabei insbesondere, dass solche Grundsätze in einer Zeit, in der die EU mit einer schweren Krise konfrontiert ist, zum Aufbau eines größeren Vertrauens zwischen den Bürgern und den Organen beitragen können. Unsere bislang größte Veranstaltung für Interessengruppen bot den Bürgern Gelegenheit zur Erörterung des Themas „Europa in der Krise: Wie kann das Vertrauen der Bürger gewonnen werden?“ mit den Präsidenten des Parlaments, der Kommission und des Rates der Europäischen Union. Im Rahmen dieser Veranstaltung sollten konkrete Maßnahmen ausgelotet werden, die die europäischen und nationalen Einrichtungen und Organe ergreifen können, um das Vertrauen der Bürger zu gewinnen – also Maßnahmen, die einem wesentlichen Grundsatz des Leitbilds des Bürgerbeauftragten entsprechen, nämlich dem Bestreben, durch Dialog zwischen Bürgerinnen und Bürgern und der Europäischen Union Vertrauen aufzubauen. Der interaktive Charakter der Veranstaltung erlaubte



Der Höhepunkt der Tätigkeiten des Bürgerbeauftragten im Jahr 2012 im Bereich Kommunikation war das Seminar mit dem Titel „*Europe in crisis: the challenge of winning citizens' trust*“ (Europa in der Krise: Wie ann das Vertrauen der Bürger gewonnen werden?). Einer der Hauptredner dieser Veranstaltung war der Präsident der Europäischen Kommission, José Manuel Barroso.



es Teilnehmern, die nicht im Raum anwesend waren, die Diskussion per Webstream zu verfolgen und Fragen und Kommentare über Twitter zu übermitteln. Auf einer sogenannten Twitterwall im Seminarraum wurden die Beiträge der Bürger eingeblendet, so dass die Referenten Gelegenheit erhielten, darauf einzugehen. Und auch die Veröffentlichung eines Videoclips auf unserer Website und unserem YouTube-Kanal in diesem Jahr belegt unsere Entschlossenheit, in spannender und innovativer Form auf die Bürger zuzugehen.

Ein weiterer Höhepunkt im jährlichen Kalender der thematischen Veranstaltungen des Bürgerbeauftragten ist der „*International Right to Know Day*“ (Internationaler

Tag zum Recht auf Information), der jedes Jahr am 28. September abgehalten wird. Im Jahr 2012 richtete der Bürgerbeauftragte in Zusammenarbeit mit dem Beschwerdeverfahren der Europäischen Investitionsbank (EIB) das Seminar „*Transparency and accountability in international development banks*“ (Transparenz und Rechenschaftspflicht in internationalen Entwicklungsbanken) aus. Diese Veranstaltung folgte auf die 9. Jahrestagung zu den „Unabhängigen Mechanismen der Rechenschaftspflicht“ (*Independent Accountability Mechanisms*), die vom 25. bis 27. September 2012 stattfand und vom Bürgerbeauftragten, der Europäischen Investitionsbank und der Universität Luxemburg gemeinsam organisiert wurde.

Am 28. September veranstaltete der Bürgerbeauftragte in Zusammenarbeit mit dem Beschwerdeverfahren der EIB ein Seminar in Brüssel mit dem Titel „*International Right to Know Day – Transparency and accountability in international development banks*“ (Internationaler Tag zum Recht auf Information – Transparenz und Rechenschaftspflicht in internationalen Entwicklungsbanken).



Einleitung des Bürgerbeauftragten

Darüber hinaus war der Bürgerbeauftragte an der Organisation von drei weiteren Veranstaltungen beteiligt, die für sein Büro von zentraler Bedeutung waren. Zunächst veranstaltete der Bürgerbeauftragte zusammen mit dem Forschungsnetzwerk für europäisches Verwaltungsrecht (ReNEUAL) im März eine Konferenz in Brüssel, auf der die Einführung eines europäischen Verwaltungsrechts, d. h. von einheitlichen Verwaltungsverfahrensvorschriften für die Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der EU diskutiert wurde. Dabei wurden auch mögliche Inhalte eines solchen Verwaltungsrechts bezüglich der Rechtsetzung, der Entscheidungsfindung im Einzelfall, öffentlicher Aufträge und Informationsnetzen erörtert. Des Weiteren richtete der Bürgerbeauftragte als Mitveranstalter das Achte Regionale Seminar des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten im Oktober 2012 in Brüssel aus. Dieses Seminar wurde beim flämischen Parlament und dem Parlament der Föderation Wallonie-Brüssel abgehalten. Im Juni fand schließlich das Achte Verbindungsseminar des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten in Straßburg statt. Im Mittelpunkt der abschließenden Sitzungen dieses Seminars stand die

Rolle der Bürgerbeauftragten im Hinblick auf den Schutz und die Förderung der Grundrechte.

Ein ergebnisreiches Jahr für das Büro des Bürgerbeauftragten

Eine Grundrechtsfrage, mit der sich der Bürgerbeauftragte im Jahr 2012 besonders befasste, war die Integration von Menschen mit Behinderungen. Die zentrale Rolle des Bürgerbeauftragten im Hinblick auf Behinderte wurde vom Rat im Oktober mit der Verabschiedung der Struktur der EU zum Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (UN-Behindertenrechtskonvention) anerkannt. Zusammen mit dem Petitionsausschuss des Parlaments, der Kommission, der Agentur der Europäischen Union für Grundrechte und dem Europäischen Behindertenforum wird sich der Bürgerbeauftragte für den Schutz, die Förderung und die Überwachung der Durchführung des Übereinkommens einsetzen. Dieses Übereinkommen ist die erste Menschenrechtskonvention, die von der EU ratifiziert wurde. Aus Sicht des Bürgerbeauftragten ist es außerordentlich wichtig, dass die Union die Versprechen



Das Achte Regionale Seminar des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten wurde vom 14. bis zum 16. Oktober in Brüssel abgehalten.



erfüllt, die sie den Bürgern gegenüber durch die Unterzeichnung und Ratifizierung des Übereinkommens gemacht hat.

Um sicherzustellen, dass vorhandene Ressourcen optimal genutzt werden, nahm der Bürgerbeauftragte im Laufe des Jahres 2012 an einem Projekt der *European Foundation for Quality Management* (EFQM) teil. Das Ergebnis wie auch der Prozess selbst waren äußerst lohnend. Dank der erfolgreichen Umsetzung der drei ermittelten Verbesserungsprioritäten wurde dem Bürgerbeauftragten mittlerweile offiziell die Auszeichnung „*Committed to Excellence*“ verliehen. Die drei Projekte konzentrierten sich auf (i) die Rationalisierung der Bearbeitung von Beschwerden, die außerhalb der Zuständigkeit des Bürgerbeauftragten liegen, (ii) die Festlegung und Klärung der Verantwortlichkeiten der Referatsleiter, der Direktoren und des Generalsekretärs sowie (iii) die Schaffung eines einfachen Feedbackverfahrens für Beschwerdeführer in Form einer webbasierten Umfrage. Im Laufe des Jahres führte der Bürgerbeauftragte auch eine Umfrage über Strategie und Verwaltungsstrukturen durch, in der externe und interne Interessengruppen um eine Bewertung der Leistung des Büros ersucht wurden.

Ausblick auf das kommende Jahr

Dank der oben dargestellten Tätigkeiten sind wir Ende des Jahres 2012 auf bestem Wege, die in der Strategie des Bürgerbeauftragten für die Ausübung des Mandats 2009-2014 gegebenen Versprechen zu erfüllen⁴. Eines der Hauptanliegen dieser Strategie besteht darin, sicherzustellen, dass die Bürger der EU von ihren Rechten vollen Gebrauch machen können, und so freuen wir uns nun darauf, im Jahr 2013, dem Europäischen Jahr der Bürgerinnen und Bürger, mit frischer Tatkraft und neuem Eifer auf dieses Ziel hinzuarbeiten.

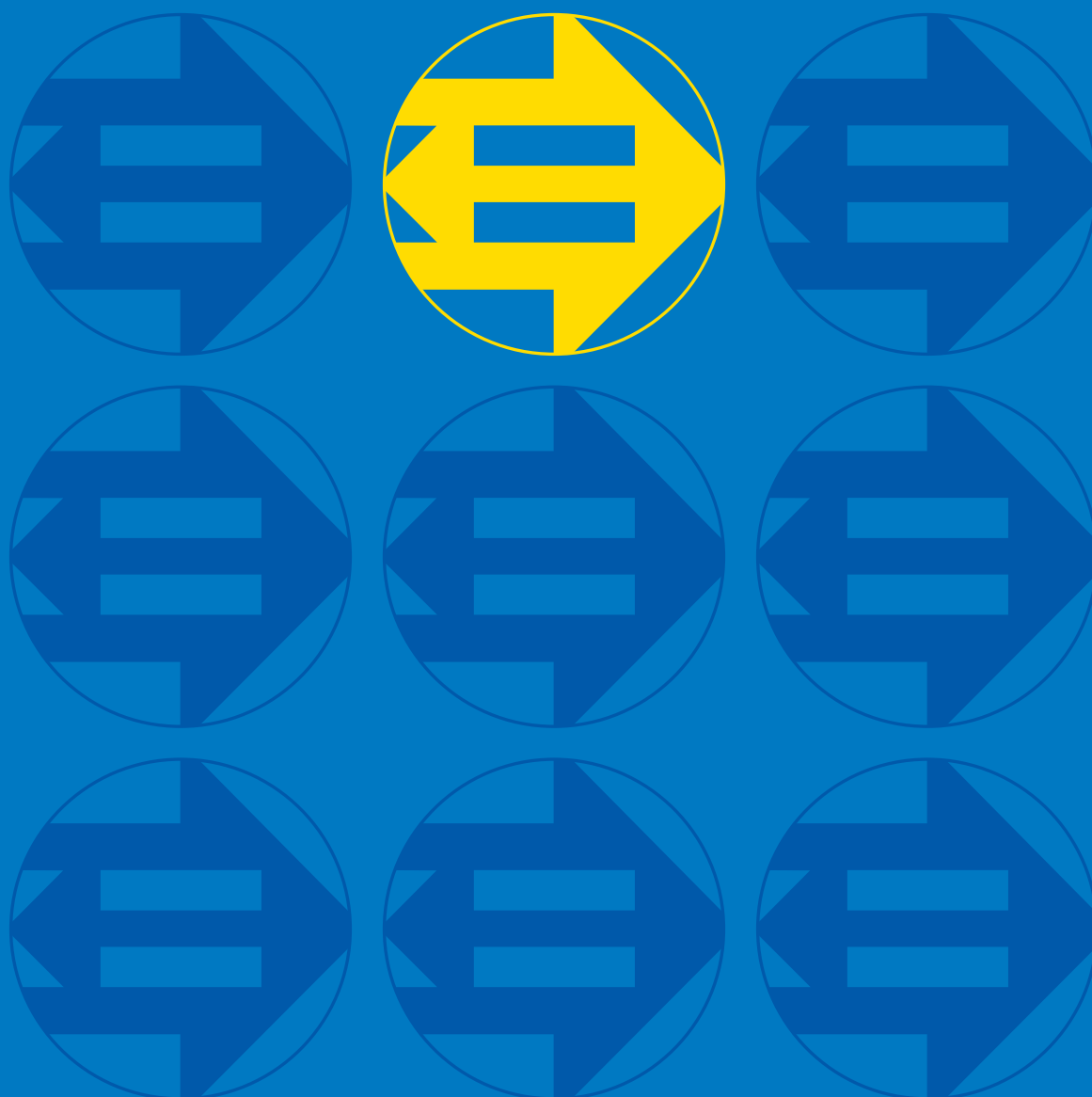
Straßburg, den 11. Februar 2013

P. Nikiforos Diamandouros

⁴. Das Strategiedokument ist auf der Website des Bürgerbeauftragten in 23 Sprachen verfügbar: <http://www.ombudsman.europa.eu/resources/strategy.faces>

1 Beschwerden und Untersuchungen

In Kapitel 1 werden das Mandat und die Vorgehensweise des Bürgerbeauftragten erläutert, und es wird eine Übersicht über die im Jahr 2012 bearbeiteten Beschwerden gegeben. Es enthält ferner eine eingehende Analyse der abgeschlossenen Untersuchungen und umfasst einen Abschnitt über Paradefälle sowie eine thematische Darstellung. Das Kapitel endet mit einem Blick auf die Beschwerden, die an andere für die Bearbeitung von Beschwerden zuständige Stellen verwiesen wurden.



Beschwerden und Untersuchungen

1.1 Mandat und Vorgehensweise des Bürgerbeauftragten

Die Rolle des Europäischen Bürgerbeauftragten

Das Büro des Europäischen Bürgerbeauftragten wurde durch den Vertrag von Maastricht im Zusammenhang mit der Unionsbürgerschaft geschaffen. Das Recht auf Beschwerde beim Europäischen Bürgerbeauftragten ist als eines der Rechte der Unionsbürger in Artikel 24 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union (AEUV) und in der Charta der Grundrechte der Europäischen Union (Artikel 43) verankert. Auf mögliche Missstände in der Verwaltungstätigkeit wird der Bürgerbeauftragte hauptsächlich durch Beschwerden aufmerksam, er führt jedoch auch aus eigener Initiative Untersuchungen durch.

Auf mögliche Missstände in der Verwaltungstätigkeit wird der Bürgerbeauftragte hauptsächlich durch Beschwerden aufmerksam, er führt jedoch auch aus eigener Initiative Untersuchungen durch.

Maßgeblich für die Tätigkeit des Bürgerbeauftragten sind die Bestimmungen von Artikel 228 AEUV sowie das Statut des Europäischen Bürgerbeauftragten¹ und die vom Bürgerbeauftragten nach Artikel 14 des Statuts erlassenen Durchführungsbestimmungen². Das Statut und die Durchführungsbestimmungen sind auf der Website des Bürgerbeauftragten abrufbar (<http://www.ombudsman.europa.eu>) und darüber hinaus auch in gedruckter Fassung beim Büro des Bürgerbeauftragten erhältlich.

Das Mandat des Bürgerbeauftragten

Gemäß Artikel 228 AEUV ist der Bürgerbeauftragte befugt, Beschwerden über Missstände bei der Tätigkeit der Organe, Einrichtungen oder sonstigen Stellen der Union, mit Ausnahme des Gerichtshofs der Europäischen Union in Ausübung seiner Rechtsprechungsbefugnisse, entgegenzunehmen.

Organe, Einrichtungen und sonstige Stellen der Union

Die Organe sind in Artikel 13 des EU-Vertrags aufgeführt. Es gibt keine Definition oder amtliche Liste der Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union. Der Begriff schließt Einrichtungen, die durch die Verträge geschaffen wurden, z. B. den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss (EWSA) ebenso mit ein wie Einrichtungen, die durch Rechtsakte errichtet wurden, z. B. die Europäische Bankenaufsichtsbehörde (EBA). Im Vertrag von Lissabon wurde das Mandat des Bürgerbeauftragten erweitert und umfasst jetzt mögliche Missstände in der Verwaltungstätigkeit im Rahmen der Gemeinsamen Außen- und Sicherheitspolitik, darunter auch die Gemeinsame Sicherheits- und Verteidigungspolitik.

Beschwerden gegen Behörden der Mitgliedstaaten zählen nicht zum Zuständigkeitsbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten, selbst wenn sie Themen betreffen, die in den Anwendungsbereich der Rechtsvorschriften der EU fallen. Für solche Beschwerden

1. Im Juni 2008 hat das Europäische Parlament einen Beschluss zur Änderung des Statuts des Bürgerbeauftragten gefasst, der am 31. Juli 2008 in Kraft trat (Beschluss 2008/587/EG des Europäischen Parlaments vom 18. Juni 2008 zur Änderung des Beschlusses 94/262/EGKS, EG, Euratom über die Regelungen und allgemeinen Bedingungen für die Ausübung der Aufgaben des Bürgerbeauftragten; ABl. 2008 L 189, S. 25).

2. Am 3. Dezember 2008 änderte der Bürgerbeauftragte seine Durchführungsbestimmungen, um die Änderungen des Statuts vom Juni 2008 zu berücksichtigen und den seit der letzten Änderung der Bestimmungen im Jahr 2004 gewonnenen Erfahrungen Rechnung zu tragen. Die neuen Durchführungsbestimmungen traten am 1. Januar 2009 in Kraft.



Beschwerden gegen Behörden der Mitgliedstaaten zählen nicht zum Zuständigkeitsbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten, selbst wenn sie Themen betreffen, die in den Anwendungsbereich der Rechtsvorschriften der EU fallen.

sind häufig die nationalen und regionalen Bürgerbeauftragten im Europäischen Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten zuständig (siehe Abschnitt 1.7).

Misstand in der Verwaltungstätigkeit

Da das Europäische Parlament eine klare Definition des Begriffs „Misstand in der Verwaltungstätigkeit“ gefordert hatte, bot der Bürgerbeauftragte die folgende Begriffsbestimmung an, die vom Europäischen Parlament in einer EntschlieÙung begrüÙt und auch von der Kommission gebilligt wurde:

„Ein Misstand ergibt sich, wenn eine öffentliche Einrichtung nicht im Einklang mit für sie verbindlichen Regeln oder Grundsätzen handelt.“

und Beamten in ihren Beziehungen zur Öffentlichkeit zu befolgen haben. Der Kodex berücksichtigt die in der Rechtsprechung der europäischen Gerichte enthaltenen Grundsätze des europäischen Verwaltungsrechts und lässt sich von einzelstaatlichen Gesetzen leiten. Anfang 2013 wird der Bürgerbeauftragte eine Neufassung des Kodex veröffentlichen.

Hierbei ist festzuhalten, dass die vorstehende Definition Misstände in der Verwaltungstätigkeit nicht auf Fälle beschränkt, in denen die Regel oder der Grundsatz, gegen die bzw. den verstoÙen wird, „rechtsverbindlich“ ist. Die Grundsätze der guten Verwaltung reichen über das Gesetz hinaus und verlangen von den EU-Organen nicht nur die Einhaltung ihrer rechtlichen Pflichten, sondern auch, dass sie sich

Ein „Misstand in der Verwaltungstätigkeit“ wurde vom Bürgerbeauftragten dahingehend definiert, dass darunter auch die mangelnde Achtung der Rechtsstaatlichkeit, der Grundsätze guter Verwaltungspraxis und der Grundrechte fällt.

Ein „Misstand in der Verwaltungstätigkeit“ wurde vom Bürgerbeauftragten dahingehend definiert, dass darunter auch die mangelnde Achtung der Rechtsstaatlichkeit, der Grundsätze guter Verwaltungspraxis und der Grundrechte fällt. Die Charta der Grundrechte der Europäischen Union schließt das Recht auf gute Verwaltung als ein Grundrecht der Unionsbürgerschaft ein (Artikel 41).

Am 6. September 2001 nahm das Europäische Parlament einen Kodex für gute Verwaltungspraxis an, den die EU-Organe sowie ihre Verwaltungen

dienstleistungsorientiert verhalten und Gewähr dafür bieten, dass die Bürger rechtmäßig behandelt und in ihren Rechten nicht eingeschränkt werden. Somit stellt zwar eine Rechtswidrigkeit im Zuständigkeitsbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten in jedem Fall einen Misstand dar, doch handelt es sich nicht bei jedem Misstand automatisch auch um eine Rechtswidrigkeit. Wenn der Bürgerbeauftragte daher einen Misstand feststellt, so bedeutet dies nicht zwangsläufig, dass es sich hierbei um ein rechtswidriges Verhalten handelt, das gerichtlich³ geahndet werden könnte.

3. Siehe in diesem Zusammenhang die Urteile des Gerichts erster Instanz vom 28. Oktober 2004 in den verbundenen Rechtssachen T-219/02 und T-337/02, *Herrera gegen Kommission*, Slg. 2004, FP-I-A-319 und FP-II-1407, Randnr. 101, und vom 4. Oktober 2006 in der Rechtssache T-193/04, *Hans-Martin Tillack gegen Kommission*, Slg. 2006, II-3995, Randnr. 128.

Beschwerden und Untersuchungen

Das Konzept des Missstands in der Verwaltungstätigkeit hat jedoch auch seine Grenzen. Der Bürgerbeauftragte hat zum Beispiel stets die Meinung vertreten, dass die politische Arbeit des Europäischen Parlaments nicht zu Fragen über etwaige Missstände in der Verwaltungstätigkeit Anlass gibt. Beschwerden gegen Entscheidungen von Parlamentsausschüssen, etwa des Petitionsausschusses, fallen somit nicht in die Zuständigkeit des Bürgerbeauftragten.

Zulässigkeit und Grundlagen für Untersuchungen

Damit der Bürgerbeauftragte eine Untersuchung einleiten kann, muss eine Beschwerde noch weiteren Zulässigkeitskriterien genügen. Im Statut des Bürgerbeauftragten sind folgende Kriterien festgelegt:

1. Die Beschwerde muss den Gegenstand der Beschwerde sowie die Person des Beschwerdeführers erkennen lassen (Artikel 2 Absatz 3 des Statuts).
2. Der Bürgerbeauftragte darf nicht in ein schwebendes Gerichtsverfahren eingreifen oder die Rechtmäßigkeit einer gerichtlichen Entscheidung in Frage stellen (Artikel 1 Absatz 3 des Statuts).
3. Die Beschwerde muss innerhalb von zwei Jahren ab dem Zeitpunkt, zu dem der Beschwerdeführer Kenntnis von den seiner Beschwerde zugrundeliegenden Sachverhalten erhalten hat, eingelegt werden (Artikel 2 Absatz 4 des Statuts).

4. Der Beschwerde müssen die geeigneten administrativen Schritte bei dem betroffenen Organ oder der betroffenen Institution vorausgegangen sein (Artikel 2 Absatz 4 des Statuts).

5. Der Bürgerbeauftragte kann mit einer Beschwerde, die das Arbeitsverhältnis zwischen den Organen und Institutionen der Gemeinschaft auf der einen und ihren Beamten und sonstigen Bediensteten auf der anderen Seite betrifft, erst dann befasst werden, wenn die internen Möglichkeiten zur Einreichung von Anträgen und Beschwerden von dem Betreffenden genutzt wurden (Artikel 2 Absatz 8 des Statuts).

Nach Artikel 228 AEUV führt der Bürgerbeauftragte „Untersuchungen durch, die er für gerechtfertigt hält“. Im Laufe des Jahres 2011 entschied der Bürgerbeauftragte, dass Fälle, in denen er dem Beschwerdeführer Gelegenheit gibt, weitere Informationen, unterstützende Dokumente oder Argumente zur Untermauerung seines Falls vorzulegen, als Untersuchungen gelten sollten („Untersuchungen zu Klärungszwecken“). In Fällen, in denen der Bürgerbeauftragte die vom Beschwerdeführer vorgelegten Informationen für unzureichend oder nicht überzeugend befindet, kann er die Untersuchung mit dem Ergebnis abschließen, dass kein Missstand festgestellt wurde oder dass weitere Untersuchungen nicht gerechtfertigt sind. In Fällen, in denen die vom Beschwerdeführer vorgelegten Informationen oder Erläuterungen wiederum die Notwendigkeit erkennen

Nach Artikel 228 AEUV führt der Bürgerbeauftragte „Untersuchungen durch, die er für gerechtfertigt hält“.

lassen, das betreffende Organ um eine Stellungnahme zu bitten, geht der Bürgerbeauftragte entsprechend weiter vor.



Aufgrund dieser geänderten Klassifizierung ist der Prozentsatz der zulässigen Fälle, die der Bürgerbeauftragte aufgrund des Nichtvorliegens einer Untersuchungsgrundlage schloss, von 40 % im Jahr 2010 auf 24 % im Jahr 2011 und nur noch 12 % im Jahr 2012 gesunken. Die unbegründeten Fälle beschränkten sich größtenteils darauf, dass eine andere Einrichtung sich bereits damit beschäftigte oder dass der Beschwerdeführer nicht die entsprechenden Nachweise zur Unterstützung seiner Beschwerde vorlegte. Als logische Folge hiervon stieg die Anzahl der Untersuchungen des Bürgerbeauftragten von 396 im Jahr 2011 auf 465 im Jahr 2012.

Beschwerden und Untersuchungen aus eigener Initiative

Gemäß Artikel 228 AEUV ist der Bürgerbeauftragte befugt, Beschwerden von jedem Bürger der Union oder von jeder natürlichen oder juristischen Person mit Wohnort oder satzungsmäßigem Sitz in einem Mitgliedstaat der Union entgegenzunehmen. Darüber hinaus hat der Bürgerbeauftragte die Befugnis, Untersuchungen aus eigener Initiative einzuleiten. Aufgrund dieser Initiativbefugnis kann er einem möglichen Missstand in der Verwaltungstätigkeit auch dann nachgehen, wenn er darüber von einer Person in Kenntnis gesetzt wurde, die nicht berechtigt ist, eine Beschwerde einzureichen. In der Praxis räumt der Bürgerbeauftragte in diesen Fällen der betreffenden Person im Zuge der Untersuchung dieselben Verfahrensmöglichkeiten ein wie bei Beschwerden. Im Jahr 2012 hat der Bürgerbeauftragte zwei dieser Untersuchungen aus eigener Initiative eingeleitet.

Der Bürgerbeauftragte kann seine Initiativbefugnis außerdem wahrnehmen, um sich mit dem Anschein nach systembedingten Problemen der Organe zu befassen. 2012 tat er dies in fünf Fällen. Fall **OI/1/2012/MHZ** und Fall **OI/6/2012/MHZ** betrafen das Europäische Amt für Personalauswahl (EPSO). Die erste Untersuchung befasste sich mit der Phase, in der Prüfungsausschüsse bei offenen Auswahlverfahren die Unterlagen der Bewerber überprüfen, letztere mit den bei Aufrufen zur Interessenbekundung unterbreiteten Informationen zu den den Bewerbern zur Verfügung stehenden Rechtsmitteln. Analog dazu ging es im Fall **OI/3/2012/CK** um die Unterrichtung der Bewerber über die Ergebnisse von Auswahlverfahren der Europäischen Agentur für Netz- und Informationssicherheit (ENISA). Der Fall **OI/2/2012/VL** bezog sich darauf, dass die Mitteilung der Kommission von 2002 über die Beziehungen zum Beschwerdeführer bei Verstößen gegen das Gemeinschaftsrecht nicht in allen EU-Amtssprachen bereitgestellt worden war. Der Fall **OI/5/2012/BEH-MHZ** schließlich betraf die Umsetzung der Verpflichtungen der Europäischen Agentur für die operative Zusammenarbeit an den Außengrenzen der Mitgliedstaaten der Europäischen Union (Frontex) zur Einhaltung der Grundrechte. Zu dieser letztgenannten Untersuchung wurde zudem eine öffentliche Konsultation durchgeführt.

Weitere acht Untersuchungen aus eigener Initiative wurden 2012 in Bezug auf das Besuchsprogramm des Bürgerbeauftragten bei den EU-Agenturen eingeleitet.⁴ Diese Besuche erfolgten beim Europäischen Zentrum für die Förderung der Berufsbildung (Cedefop), der Europäischen Stiftung zur Verbesserung der Lebens- und Arbeitsbedingungen (Eurofound),

Der Bürgerbeauftragte kann seine Initiativbefugnis außerdem wahrnehmen, um sich mit dem Anschein nach systembedingten Problemen der Organe zu befassen. 2012 tat er dies in fünf Fällen.

4. Eine ausführliche Erläuterung des diesen Besuchen zugrundeliegenden Verfahrens findet sich im *Jahresbericht 2011*.

Beschwerden und Untersuchungen

der Europäischen Stelle für justizielle Zusammenarbeit (Eurojust), dem Europäischen Polizeiamt (Europol), dem Europäischen Ausschuss für Systemrisiken (ESRB), der ENISA, der Europäischen Chemikalienagentur (ECHA) und Frontex. Zweck dieser Besuche ist die Förderung einer guten Verwaltungspraxis und der Austausch von vorbildlichen Verfahren. Umfassende Informationen zu diesen Untersuchungen stehen zur Verfügung unter: <http://www.ombudsman.europa.eu/activities/visits.faces>

Die Vorgehensweise des Bürgerbeauftragten

Schriftliche und vereinfachte Untersuchungsverfahren

Jede an den Bürgerbeauftragten gerichtete Beschwerde wird registriert, und der Eingang wird normalerweise innerhalb einer Woche bestätigt. Diese Bestätigung enthält Informationen über das Verfahren, eine Referenznummer

Durch dieses neue Verfahren zur Bearbeitung solcher Beschwerden wurde die benötigte Zeitspanne zur Beantwortung von Beschwerden, die außerhalb der Zuständigkeit des Bürgerbeauftragten liegen, deutlich reduziert.

sowie den Namen und die Telefonnummer des für die Beschwerde zuständigen Sachbearbeiters. Überdies finden sich darin Informationen über den Schutz der personenbezogenen Daten des Beschwerdeführers.

Anschließend wird die Beschwerde darauf geprüft, ob sie in den Zuständigkeitsbereich des Bürgerbeauftragten fällt. Um Beschwerdeführer so schnell wie möglich zu informieren, wenn der Europäische Bürgerbeauftragte ihre Beschwerde nicht bearbeiten kann, hat der Bürgerbeauftragte im Jahr 2011

beschlossen, die Bearbeitung von Beschwerden, die nicht in seinen Zuständigkeitsbereich fallen, zu rationalisieren. Diese Beschwerden werden jetzt von der Registratur des Büros bearbeitet. Diese erklärt den Beschwerdeführern, warum eine bestimmte Beschwerde nicht in die Zuständigkeit des Büros fällt, und verweist sie nach Möglichkeit an eine zuständige Stelle oder spricht eine Empfehlung aus, an wen sich der Beschwerdeführer wenden sollte. Beschwerdeführer haben die Möglichkeit, einen begründeten Antrag darauf zu stellen, dass der Bürgerbeauftragte die Einstufung einer Beschwerde als außerhalb seiner Zuständigkeit überprüft.

Durch dieses neue Verfahren zur Bearbeitung solcher Beschwerden wurde die benötigte Zeitspanne zur Beantwortung von Beschwerden, die außerhalb der Zuständigkeit des Bürgerbeauftragten liegen, deutlich reduziert.

Fällt die Beschwerde in den Zuständigkeitsbereich des Bürgerbeauftragten, prüft er, ob sie die geltenden Zulässigkeitsvoraussetzungen erfüllt. Daraufhin beschließt er in der Regel binnen eines Monats, ob eine Untersuchung eingeleitet wird. Wird keine Untersuchung eingeleitet, so werden dem Beschwerdeführer die Gründe dafür mitgeteilt.

Ist der Bürgerbeauftragte der Auffassung, dass eine Untersuchung erforderlich ist, stehen ihm eine Reihe von Möglichkeiten zur Verfügung:



- Falls weitere Informationen vom Beschwerdeführer eingeholt werden müssen, kann der Bürgerbeauftragte ihn dazu auffordern, Erläuterungen zu übermitteln. Je nach den übermittelten Erläuterungen kann der Bürgerbeauftragte entweder entscheiden, den Fall abzuschließen, oder aber das betreffende Organ um eine Stellungnahme ersuchen, falls er der Auffassung ist, dass dieses seinen Standpunkt erläutern sollte.
- Um herauszufinden, ob es notwendig ist, das Organ um eine Stellungnahme zu bitten, kann der Bürgerbeauftragte eine Einsichtnahme in die Akten des Organs zur Prüfung der darin enthaltenen Unterlagen beschließen (siehe unten).
- Anstatt eine schriftliche Untersuchung über einen möglichen Verwaltungsmissstand einzuleiten, kann sich der Bürgerbeauftragte zur Behebung des Problems auch auf informellem Wege mit dem betreffenden Organ in Verbindung setzen, um eine Lösung herbeizuführen. Dies geschieht häufig in Fällen, in denen es bei einer Beschwerde um die Nichtbeantwortung oder nicht angemessene Beantwortung von Schreiben durch ein Organ geht. Im Jahr 2012 wurden 53 Fälle dadurch beigelegt, dass der Bürgerbeauftragte durch sein Eingreifen eine rasche Erledigung von zuvor unbeantworteten oder unzureichend beantworteten Schreiben erwirkte.⁵

abzuschließen, so unterrichtet er den Beschwerdeführer über die Untersuchungsergebnisse und seine Schlussfolgerungen. Die Entscheidung des Bürgerbeauftragten ist nicht rechtlich bindend und begründet für den Beschwerdeführer bzw. für das Organ keine auf dem Rechtsweg durchsetzbaren Rechte oder Pflichten.

Akteneinsicht und Anhörung von Zeugen

Artikel 3 Absatz 2 des Statuts des Bürgerbeauftragten sieht vor, dass die EU-Organe dem Bürgerbeauftragten die von ihm erbetenen Auskünfte erteilen und ihm Zugang zu den betreffenden Unterlagen gewähren. Die Befugnis des Bürgerbeauftragten zur Akteneinsicht ermöglicht ihm die Überprüfung der Vollständigkeit und Richtigkeit der von dem betreffenden Organ der EU vorgelegten Informationen. Die Fähigkeit des Bürgerbeauftragten, eine gründliche und umfassende Untersuchung durchzuführen, ist daher für den Beschwerdeführer und die Öffentlichkeit eine wichtige Garantie. Im Jahr 2012 machte der Bürgerbeauftragte in 36 Fällen von seiner Befugnis zur Einsichtnahme in die Akten der Organe Gebrauch, gegenüber 38 Fällen im Jahr 2011.

Gemäß Artikel 3 Absatz 2 des Statuts müssen Beamte und sonstige Bedienstete der Organe der EU auf Ersuchen des

Während einer Untersuchung wird der Beschwerdeführer vom Bürgerbeauftragten über jeden neuen Schritt informiert.

Während einer Untersuchung wird der Beschwerdeführer vom Bürgerbeauftragten über jeden neuen Schritt informiert. Beschließt der Bürgerbeauftragte, eine Untersuchung

Bürgerbeauftragten aussagen, auch wenn sie dabei an die einschlägigen Bestimmungen des Beamtenstatuts und insbesondere an ihre Pflicht zur Wahrung des Dienstgeheimnisses gebunden bleiben.

⁵ Wie im *Jahresbericht 2011* erläutert wurde, wurde das diesbezügliche Verfahren des Bürgerbeauftragten im Jahr 2011 geändert, um den Beschwerdeführern Gelegenheit zu geben, Bemerkungen zur Antwort des Organs zu unterbreiten. Die wesentlichen statistischen Auswirkungen dieser neuen Herangehensweise bestehen darin, dass der Bürgerbeauftragte weniger Fälle als von dem Organ beigelegt abschließt, während er eine höhere Anzahl von Fällen mit dem Ergebnis schließt, dass kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit vorliegt bzw. keine weiteren Untersuchungen gerechtfertigt sind.

Beschwerden und Untersuchungen

Der Bürgerbeauftragte hat seine Befugnis zur Anhörung von Zeugen im Jahr 2012 nicht wahrgenommen.

Die Geheimhaltung von im Rahmen einer Untersuchung eingeholten Dokumenten und Informationen, an die der Bürgerbeauftragte gebunden ist, wurde bei der Überarbeitung des Statuts im Jahr 2008 klarer formuliert und bekräftigt. Der im geänderten Statut vorgesehene Zugang des Bürgerbeauftragten zu Verschlussachen, insbesondere zu sensiblen Dokumenten im Sinne von Artikel 9 der Verordnung

1.2 Überblick über die im Jahr 2012 untersuchten Beschwerden

Beim Bürgerbeauftragten wurden im Jahr 2012 2 442 Beschwerden registriert⁷, gegenüber 2 510 Beschwerden im Jahr 2011. Insgesamt wurden 2 460 Beschwerden bearbeitet⁸, von denen 30 % (740 Beschwerden) in den Zuständigkeitsbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten fielen.

| Insgesamt 67 % der Beschwerden wurden 2012 über das Internet eingereicht.

(EG) Nr. 1049/2001⁶, wird nur gewährt, wenn die Sicherheitsvorschriften des betreffenden EU-Organs eingehalten werden. Die Organe, die solche Verschlussachen zur Verfügung stellen, müssen den Bürgerbeauftragten darauf hinweisen, dass es sich um Verschlussachen handelt. Ferner sollte der Bürgerbeauftragte im Voraus mit dem betreffenden Organ die Bedingungen für die Behandlung von Verschlussachen und anderen unter das Dienstgeheimnis fallenden Informationen vereinbaren.

Insgesamt 67 % der Beschwerden wurden 2012 über das Internet eingereicht. Von diesen wurde ein Großteil (56 %) über das elektronische Beschwerdeformular übermittelt, das auf der Website des Bürgerbeauftragten in den 23 Amtssprachen der EU aufgerufen werden kann. Im Jahr 2012 hat der Bürgerbeauftragte mehr als 1 200 Informationsbegehren erhalten und beantwortet. Obwohl der Bürgerbeauftragte in erster Linie per E-Mail kontaktiert wird, gingen 128 Informationsbegehren per Post bzw. Fax ein und wurden auch auf diesem Wege beantwortet. Der erhebliche Rückgang von eingegangenen Informationsbegehren in den letzten Jahren (1 200 im Jahr 2011, 1 000 im Jahr 2010, 1 850 im Jahr 2009, 4 300 im Jahr 2008 und 4 100 im Jahr 2007) zeigt den Erfolg des interaktiven Leitfadens des

⁶. Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 30. Mai 2001 über den Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten des Europäischen Parlaments, des Rates und der Kommission; ABl. 2001 L 145, S. 43.

⁷. „Registrierte Beschwerden“ sind Beschwerden, die in einem bestimmten Kalenderjahr registriert wurden, im Gegensatz zu „eingegangenen Beschwerden“, die im Verlauf desselben Zeitraums eingingen, aber erst im Folgejahr registriert wurden.

⁸. Die statistische Kategorie „bearbeitet“ bedeutet, dass der Bürgerbeauftragte bereits analysiert hat, ob die Beschwerde (i) in seine Zuständigkeit fällt, (ii) die Zulässigkeitskriterien erfüllt und (iii) Gründe zur Einleitung einer Untersuchung vorliegen, und den Beschwerdeführer entsprechend informiert hat. Aufgrund der dafür erforderlichen Zeit unterscheidet sich die Zahl der in einem bestimmten Jahr „bearbeiteten“ Beschwerden von der Zahl der im selben Jahr „registrierten“ Beschwerden. Die Zahl der in einem bestimmten Jahr „bearbeiteten“ Beschwerden beinhaltet die am Ende des Vorjahres registrierten und zu Beginn des betreffenden Jahres bearbeiteten Beschwerden. Sie umfasst nicht die Zahl der am Ende des betreffenden Jahres registrierten Beschwerden, die zu Beginn des Folgejahres bearbeitet wurden.



Der erhebliche Rückgang von eingegangenen Informationsbegehren in den letzten Jahren zeigt den Erfolg des interaktiven Leitfadens des Bürgerbeauftragten, der seit Januar 2009 auf seiner Website verfügbar ist.

Bürgerbeauftragten, der seit Januar 2009 auf seiner Website verfügbar ist. Mit Hilfe des Leitfadens können interessierte Parteien Informationen einholen, ohne ein Ersuchen zu übermitteln. Insgesamt befasste sich der Bürgerbeauftragte im Jahr 2012 mit über 3 600 Beschwerden und Informationsbegehren.

Der Europäische Bürgerbeauftragte leitete 450 Untersuchungen auf der Grundlage von Beschwerden ein, weitere 15 Untersuchungen eröffnete der Bürgerbeauftragte aus eigener Initiative. Im Jahr 2011 waren es 382 bzw. 14 Untersuchungen.

Tabelle 1.1: Im Jahr 2012 bearbeitete Fälle

Im Jahr 2012 registrierte Beschwerden	2 442
Im Jahr 2012 bearbeitete Beschwerden	2 460
Beschwerden im Zuständigkeitsbereich eines Mitglieds des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten	1 467
Beschwerden im Zuständigkeitsbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten	740
davon:	228 nicht zulässig 62 zulässig, aber ohne Untersuchungsgrundlage 450 auf der Grundlage von Beschwerden eingeleitete Untersuchungen
Untersuchungen aus eigener Initiative	15
Abgeschlossene Untersuchungen	390 (darunter acht Untersuchungen aus eigener Initiative)
davon:	206 aus dem Jahr 2012 113 aus dem Jahr 2011 71 aus früheren Jahren

Beschwerden und Untersuchungen

Wie aus Abbildung 1.1 hervorgeht⁹, stieg die Zahl der Beschwerden im Zuständigkeitsbereich des Bürgerbeauftragten von 2003 bis 2004 sprunghaft an, lag zwischen 2005 und 2008 im Durchschnitt bei ca. 830 und pendelt seit 2009 um einen Durchschnittswert von rund 730.

Abbildung 1.2 zeigt¹⁰, dass die Zahl der Beschwerden außerhalb der Zuständigkeit des Bürgerbeauftragten im Jahr 2012 auf 1 720 zurückging, den niedrigsten Wert

seit 2002. Der Bürgerbeauftragte wird seine Bemühungen fortsetzen, die Zahl der Beschwerden, die nicht in seinen Zuständigkeitsbereich fallen, weiter zu verringern, indem er eindeutig darüber informiert, was er tun kann und was nicht, und indem er dafür sorgt, dass mehr Bürger ihre Beschwerde gleich an die richtige Stelle richten.

Tabelle 1.2 bietet einen Überblick, aus welchen Ländern die im Jahr 2012 registrierten Beschwerden stammten.

Abbildung 1.1: Zahl der Beschwerden innerhalb der Zuständigkeit 2003-2012

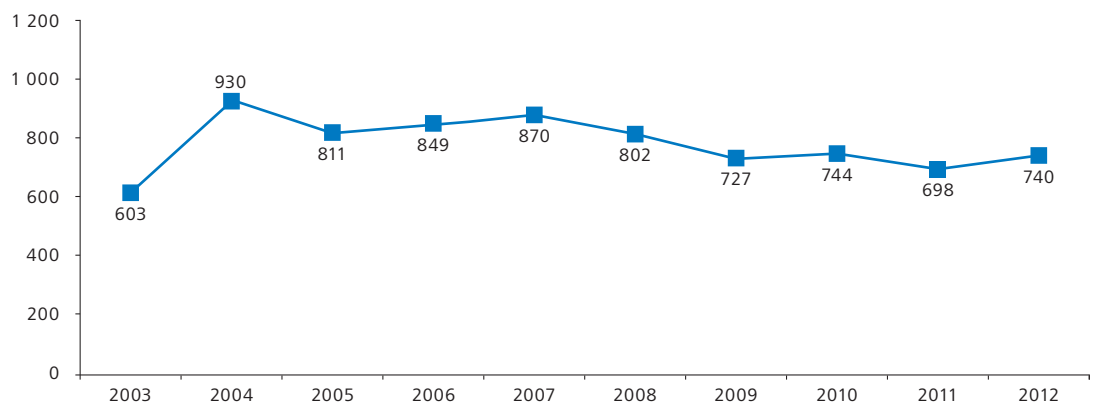
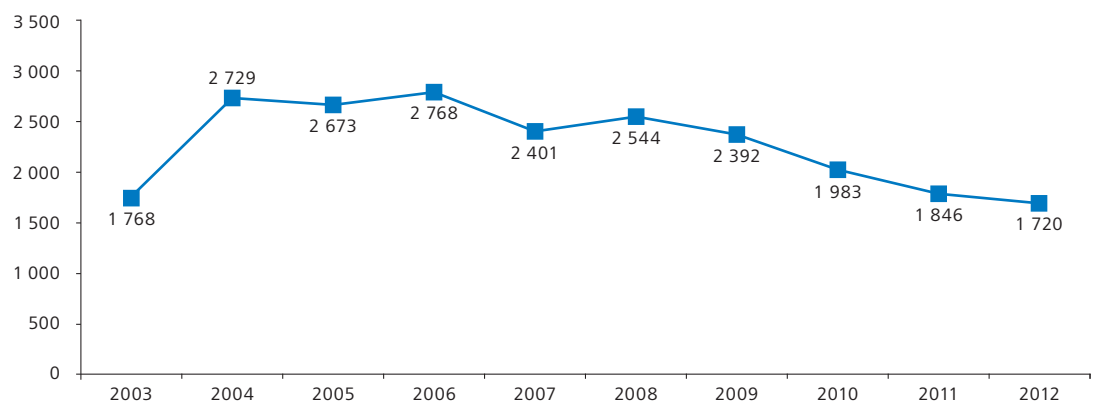


Abbildung 1.2: Zahl der Beschwerden außerhalb der Zuständigkeit 2003-2012



⁹. 335 Beschwerden, die im Jahr 2005 in den Zuständigkeitsbereich des Bürgerbeauftragten fielen, hatten denselben Gegenstand. Um einen genaueren Vergleich im Zeitverlauf zu ermöglichen, wurden in Abbildung 1.1 nur 11 dieser Beschwerden berücksichtigt.

¹⁰. 281 Beschwerden, die im Jahr 2006 nicht in den Zuständigkeitsbereich des Bürgerbeauftragten fielen, hatten denselben Gegenstand. Um einen genaueren Vergleich im Zeitverlauf zu ermöglichen, wurden in Abbildung 1.2 nur 11 dieser Beschwerden berücksichtigt.



Bislang stammten die meisten Beschwerden aus Deutschland, dem bevölkerungsreichsten Land der EU, gefolgt von Spanien. Im Jahr 2011 änderte sich dieser Trend jedoch, indem Spanien auf den Spitzenplatz aufrückte, eine Position, die

das Land auch 2012 weiter halten konnte. Wie schon 2011 folgten Deutschland, Polen und Belgien auf den weiteren Plätzen. Im Verhältnis zur Bevölkerungszahl kamen die meisten Beschwerden aus Luxemburg, Zypern, Malta, Belgien und Slowenien.

Tabelle 1.2: Ursprungsländer der im Jahr 2012 registrierten Beschwerden

Land	Zahl der Beschwerden	% der Beschwerden	% der EU-Bevölkerung	Quote
Luxemburg	39	1,6	0,1	16,0
Zypern	30	1,2	0,2	6,1
Malta	14	0,6	0,1	5,7
Belgien	182	7,5	2,1	3,5
Slowenien	31	1,3	0,4	3,2
Irland	50	2,0	0,9	2,3
Bulgarien	66	2,7	1,6	1,7
Ungarn	76	3,1	2,0	1,6
Spanien	340	13,9	9,0	1,5
Portugal	77	3,2	2,1	1,5
Litauen	23	0,9	0,7	1,3
Griechenland	74	3,0	2,3	1,3
Lettland	16	0,7	0,5	1,3
Slowakei	34	1,4	1,1	1,3
Dänemark	34	1,4	1,1	1,3
Polen	235	9,6	7,7	1,2
Österreich	45	1,8	1,7	1,1
Estland	7	0,3	0,3	1,0
Finnland	25	1,0	1,1	0,9
Schweden	38	1,6	1,8	0,9
Tschechische Republik	42	1,7	2,1	0,8
Deutschland	273	11,2	16,6	0,7
Niederlande	51	2,1	3,3	0,6
Rumänien	58	2,4	4,4	0,5
Vereinigtes Königreich	162	6,6	12,3	0,5
Frankreich	138	5,7	12,8	0,4
Italien	118	4,8	11,9	0,4
Sonstige Länder	138	5,7		
Nicht bekannt	26	1,1		

Hinweis: Zur Errechnung der Beschwerdequote wurde der prozentuale Anteil der Beschwerden aus einem Mitgliedstaat durch den prozentualen Anteil der Bevölkerung des betreffenden Landes an der EU-Gesamtbevölkerung dividiert. Ein Wert über 1 zeigt, dass aus dem betreffenden Land mehr Beschwerden beim Bürgerbeauftragten eingereicht wurden, als nach der Bevölkerungszahl zu erwarten gewesen wäre. Alle Prozentangaben in der Tabelle wurden auf eine Dezimalstelle gerundet.

Im Jahr 2012 gingen aus 17 Mitgliedstaaten jeweils mehr Beschwerden ein, als ihrer Bevölkerungszahl nach zu erwarten gewesen wäre, aus 9 Mitgliedstaaten

waren es weniger und bei einem Mitgliedstaat (Estland) entsprach die Zahl der Beschwerden genau dem dortigen Bevölkerungsumfang.

Beschwerden und Untersuchungen

Die nachstehende Karte basiert auf der Zahl der Beschwerden beim Bürgerbeauftragten aus jedem Mitgliedstaat im Verhältnis zu der jeweiligen Bevölkerungszahl (vgl. den Hinweis zu Tabelle 1.2 zur Berechnung der Quote).

Verhältnis (% Beschwerden / % Bevölkerung)



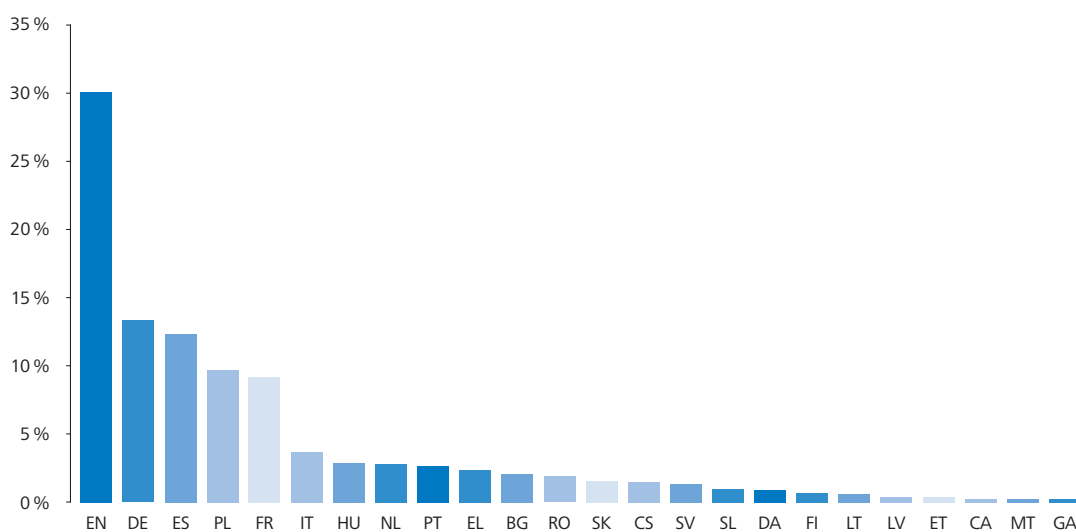


Beschwerden können in jeder der 23 Amtssprachen der Europäischen Union beim Europäischen Bürgerbeauftragten eingereicht werden¹¹. Abbildung 1.3 zeigt, dass die meisten Beschwerden an den Bürgerbeauftragten im Jahr 2012 auf Englisch verfasst waren, gefolgt von Deutsch und Spanisch.

Wie aus Abbildung 1.4 hervorgeht, konnte der Europäische Bürgerbeauftragte in mehr als 75 % aller Fälle dem Beschwerdeführer helfen, indem er eine Untersuchung des Falls einleitete (18,3 % aller Fälle), den Fall an eine zuständige

Stelle verwies oder eine Empfehlung dazu aussprach, an wen sich der Beschwerdeführer wenden sollte (57,1 %). Abschnitt 1.7 enthält einen Überblick über die Fälle, die weitergeleitet wurden oder in denen die Beschwerdeführer weiterverwiesen wurden. In 24,6 % der im Jahr 2012 bearbeiteten Fälle teilte der Bürgerbeauftragte den Beschwerdeführern mit, dass er ihnen keine weiteren Ratschläge geben könne. In einigen Fällen lag dies daran, dass die Beschwerdeführer nicht angegeben hatten, über wen oder was sie sich beschwerten.

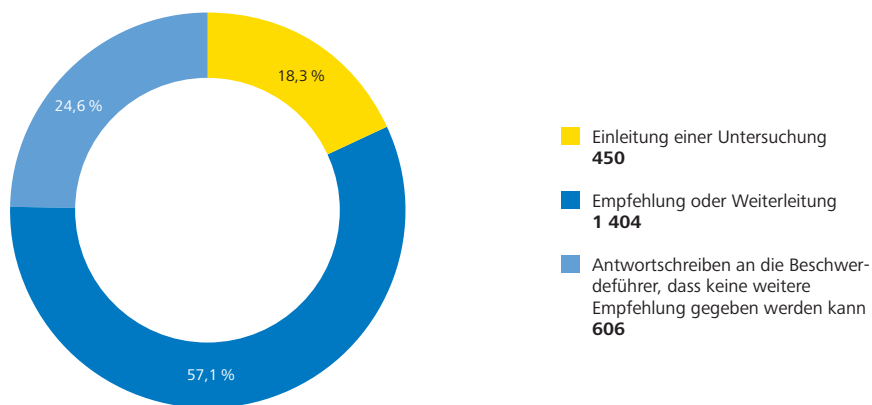
Abbildung 1.3: Aufteilung der Beschwerden nach Sprachen



¹¹. Bulgarisch, Dänisch, Deutsch, Englisch, Estnisch, Finnisch, Französisch, Griechisch, Irisch, Italienisch, Lettisch, Litauisch, Maltesisch, Niederländisch, Polnisch, Portugiesisch, Rumänisch, Schwedisch, Slowakisch, Slowenisch, Spanisch, Tschechisch und Ungarisch. Nach einer im November 2006 zwischen dem Europäischen Bürgerbeauftragten und der spanischen Regierung unterzeichneten Vereinbarung können die Bürger auch Beschwerden in den Ko-Amtssprachen Spaniens beim Bürgerbeauftragten einreichen (Katalanisch/Valencianisch, Galicisch und Baskisch). Mit der Unterzeichnung der Vereinbarung glich der Bürgerbeauftragte sein Vorgehen an die Schlussfolgerungen des Rates der Europäischen Union vom Juni 2005 an, wonach der Einsatz der genannten Sprachen die Kommunikation spanischer Bürger mit den EU-Einrichtungen erleichtern soll.

Beschwerden und Untersuchungen

Abbildung 1.4: Nach Eingang von Beschwerden eingeleitete Maßnahmen



Hinweis: Enthalten sind 95 Beschwerden, die gegen Ende 2011 registriert und 2012 bearbeitet wurden. Nicht enthalten sind 18 Beschwerden, die gegen Ende 2012 registriert wurden, bei denen am Jahresende aber noch keine Entscheidung über die Art der Maßnahme gefallen war.

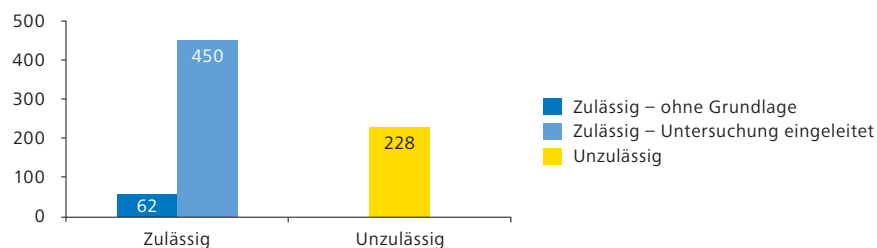


1.3 Analyse der eingeleiteten Untersuchungen¹²

Wie bereits angemerkt, veränderte der Bürgerbeauftragte im Laufe des Jahres 2011 seine vereinfachten Verfahren, um die Bürgerfreundlichkeit zu verbessern.

Sämtliche dem Zuständigkeitsbereich des Bürgerbeauftragten zugeordneten Beschwerden wurden im nächsten Schritt auf ihre Zulässigkeit hin analysiert. Von den 740 Beschwerden, die in die Zuständigkeit des Bürgerbeauftragten fielen, waren 228 unzulässig. Weitere 62 Fälle waren zwar zulässig, allerdings fand der Bürgerbeauftragte keine Grundlage für die Einleitung einer Untersuchung.

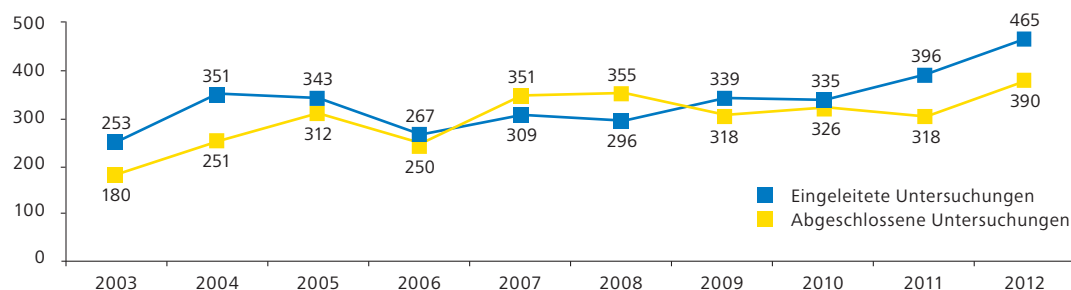
Abbildung 1.5: Beschwerden im Zuständigkeitsbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten



Im Laufe des Jahres hat der Bürgerbeauftragte insgesamt 450 neue Untersuchungen aufgrund von Beschwerden eingeleitet. Dies stellt gegenüber 2011 einen Anstieg um 18 % dar. Darüber hinaus nahm der Bürgerbeauftragte 15 Untersuchungen aus eigener Initiative auf.

Wie Abbildung 1.6 zeigt, liegt die Zahl der 2012 eingeleiteten Untersuchungen so hoch wie nie zuvor und überschreitet sogar die Werte aus den Jahren 2011 (396) und 2004 (351).

Abbildung 1.6: Zahlenmäßige Entwicklung der Untersuchungen



¹² Die Analyse in diesem Abschnitt basiert auf der Zahl der 2012 eingeleiteten Untersuchungen und nicht auf der Gesamtzahl der im Laufe des Jahres bearbeiteten Untersuchungen.

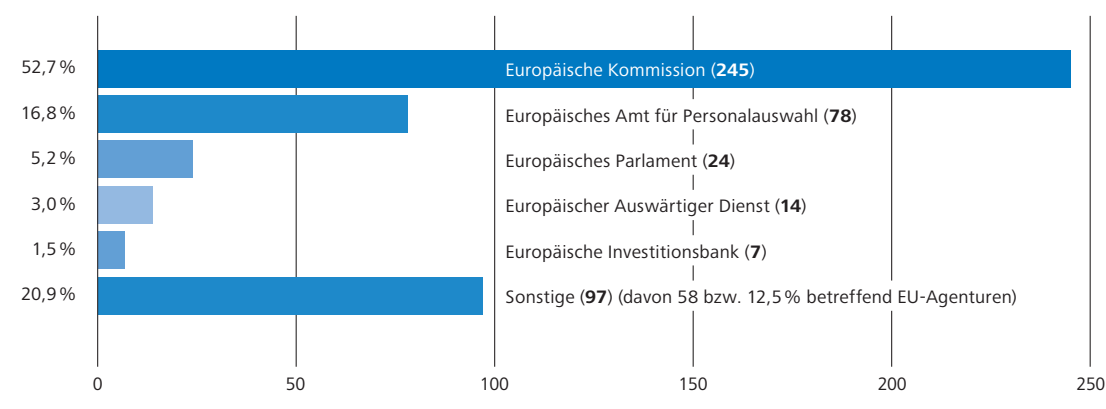
Beschwerden und Untersuchungen

Die meisten der 2012 vom Bürgerbeauftragten eingeleiteten Untersuchungen betrafen die Europäische Kommission (auf der Grundlage von 245 Beschwerden oder 52,7 %). Im Jahr 2011 belief sich die entsprechende Zahl auf 231. Da die Kommission das wichtigste EU-Organ ist, das mehr als alle anderen Organe Entscheidungen mit unmittelbaren Konsequenzen für die Bürger trifft, ist es nur folgerichtig, dass sich die Mehrzahl der Bürgerbeschwerden auf sie bezieht. An zweiter Stelle folgte das

Europäische Amt für Personalauswahl (EPSO) mit 78 Beschwerden (42 im Jahr 2011). Die Zahl der Untersuchungen, die der Bürgerbeauftragte in Bezug auf das Europäische Parlament einleitete, nahm im Vergleich zu 2011 um 50 % zu. Er leitete 14 Untersuchungen im Hinblick auf den Europäischen Auswärtigen Dienst (EEAS) ein und 7 Untersuchungen in Bezug auf die Europäische Investitionsbank (EIB). Weitere 97 Untersuchungen befassten sich mit 22 anderen Organen, Einrichtungen oder sonstigen Stellen der EU¹³.

Die meisten der 2012 vom Bürgerbeauftragten eingeleiteten Untersuchungen betrafen die Europäische Kommission.

Abbildung 1.7: Von den Untersuchungen betroffene Organe und Einrichtungen

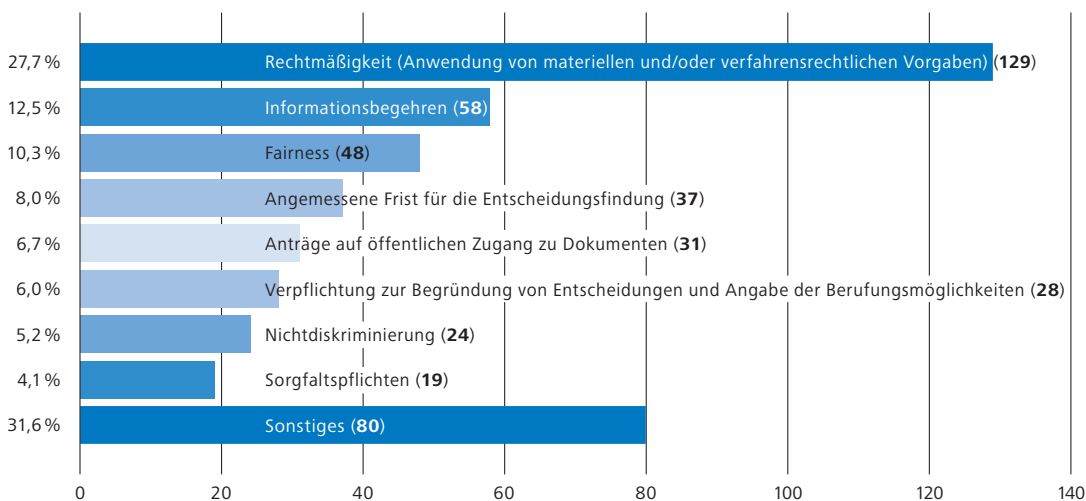


13. Frontex (5), Europäische Chemikalienagentur (5), Exekutivagentur des Europäischen Forschungsrates (5), Europäische Arzneimittel-Agentur (5), Europäische Agentur für Netz- und Informationssicherheit (5), Europäische Agentur für Flugsicherheit (4), Harmonisierungsamt für den Binnenmarkt (4), Agentur der Europäischen Union für Grundrechte (3), Exekutivagentur Bildung, Audiovisuelles und Kultur (3), Europäische Bankenaufsichtsbehörde (3), Übersetzungszentrum für die Einrichtungen der Europäischen Union (2), Europäische Stiftung zur Verbesserung der Lebens- und Arbeitsbedingungen (2), Exekutivagentur für Wettbewerbsfähigkeit und Innovation (2), Europäische Wertpapier- und Marktaufsichtsbehörde (2), Europäisches Zentrum für die Förderung der Berufsbildung (1), Fusion for Energy (1), Europäische Verteidigungsagentur (1), Gremium Europäischer Regulierungsstellen für elektronische Kommunikation (1), Institut der Europäischen Union für Sicherheitsstudien (1), Europäisches Innovations- und Technologieinstitut (1), Europäischer Ausschuss für Systemrisiken (ESRB) (1) und Europäisches Zentrum für die Prävention und Kontrolle von Krankheiten (1).



Die meisten Beschwerden über Missstände in der Verwaltungstätigkeit die der Bürgerbeauftragte im Jahr 2012 untersucht hat betrafen: Verletzungen der Grundsätze von Rechtmäßigkeit (27,7 % der Untersuchungen) sowie Informationsbegehren (12,5 %), Fairness (10,3 %) und die Angemessenheit der Frist für die Entscheidungsfindung (8 %).

Abbildung 1.8: Art der beklagten Missstände



Hinweis: In einigen Fällen wurde in ein und derselben Untersuchung mehr als eine Kategorie angeblicher Missstände in der Verwaltungstätigkeit geprüft. Daher ergeben die vorstehend angegebenen Prozentzahlen mehr als 100 %.

Beschwerden und Untersuchungen

Tabelle 1.3 bietet einen Überblick über die Ursprungsländer der im Jahr 2012 eingeleiteten Untersuchungen. Die meisten Untersuchungen wurden in Belgien eingeleitet, gefolgt von Italien, Deutschland, Spanien und dem Vereinigten Königreich. Im Verhältnis zur Bevölkerungszahl wurden die meisten Untersuchungen aufgrund von Beschwerden aus Luxemburg, Belgien, Slowenien und Irland eingeleitet. Wie ein Vergleich mit Tabelle 1.2 oben deutlich zeigt, ist die Zahl der Beschwerden aus einem Mitgliedstaat nicht direkt proportional zur Zahl der eingeleiteten Untersuchungen.

Im Jahr 2012 wurden in 11 Mitgliedstaaten jeweils mehr Untersuchungen eingeleitet, als ihrer Bevölkerungszahl nach zu erwarten gewesen wäre, in 14 Mitgliedstaaten waren es weniger, und in zwei Mitgliedstaaten (Spanien und Portugal) entsprach die Zahl der infolge von Beschwerden eingeleiteten Untersuchungen genau dem dortigen Bevölkerungsumfang.

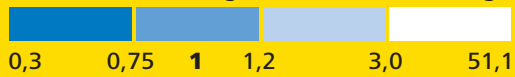
Tabelle 1.3: Ursprungsländer der 2012 eingeleiteten Untersuchungen				
Land	Zahl der eingeleiteten Untersuchungen	% der eingeleiteten Untersuchungen	% der EU-Bevölkerung	Quote
Luxemburg	23	5,1	0,1	51,1
Belgien	103	22,9	2,1	10,9
Slowenien	7	1,6	0,4	3,9
Irland	15	3,3	0,9	3,7
Estland	4	0,9	0,3	3,0
Zypern	2	0,4	0,2	2,2
Malta	1	0,2	0,1	2,2
Dänemark	7	1,6	1,1	1,4
Griechenland	14	3,1	2,3	1,4
Litauen	4	0,9	0,7	1,3
Ungarn	11	2,4	2,0	1,2
Spanien	39	8,7	9,0	1,0
Portugal	9	2,0	2,1	1,0
Bulgarien	6	1,3	1,6	0,8
Niederlande	12	2,7	3,3	0,8
Slowakei	4	0,9	1,1	0,8
Finnland	4	0,9	1,1	0,8
Italien	42	9,3	11,9	0,8
Österreich	5	1,1	1,7	0,7
Schweden	5	1,1	1,8	0,6
Vereinigtes Königreich	34	7,6	12,3	0,6
Rumänien	11	2,4	4,4	0,6
Deutschland	39	8,7	16,6	0,5
Lettland	1	0,2	0,5	0,4
Frankreich	24	5,3	12,8	0,4
Tschechische Republik	3	0,7	2,1	0,3
Polen	9	2,0	7,7	0,3
Sonstige Länder	12	2,7		

Hinweis: Die Beschwerdequote entspricht dem prozentualen Anteil der eingeleiteten Untersuchungen geteilt durch den prozentualen Anteil der Bevölkerung des betreffenden Landes an der EU-Gesamtbevölkerung. Ist sie größer als 1, wurden aus dem betreffenden Land mehr Beschwerden an den Bürgerbeauftragten gerichtet, die zur Einleitung von Untersuchungen führten, als nach der Bevölkerungszahl zu erwarten gewesen wäre. Alle Prozentangaben in der Tabelle wurden auf eine Dezimalstelle gerundet.



Die nachstehende Karte basiert auf der Zahl der eingeleiteten Untersuchungen infolge von Beschwerden, die beim Bürgerbeauftragten aus den einzelnen Mitgliedstaaten eingingen, im Verhältnis zu der jeweiligen Bevölkerungszahl (vgl. den Hinweis zu Tabelle 1.3 zur Berechnung der Quote).

Verhältnis (% eingeleitete Untersuchungen / % Bevölkerung)



Beschwerden und Untersuchungen

1.4 Ergebnisse der Untersuchungen des Bürgerbeauftragten

Wie aus Abbildung 1.6 hervorgeht, konnte der Bürgerbeauftragte im Jahr 2012 390 Untersuchungen abschließen.

Insgesamt 85,3 % aller Beschwerden, die zur Einleitung von 2012 abgeschlossenen Untersuchungen führten, wurden von Privatpersonen eingereicht (324); 14,7 % (56) kamen von Unternehmen, Verbänden und anderen juristischen Personen.

Tabelle 1.4: Urheber der Beschwerden bei im Jahr 2012 abgeschlossenen Untersuchungen

Unternehmen, Verbände und andere juristische Personen	14,7 % (56)
Privatpersonen	85,3 % (324)

Die meisten der vom Bürgerbeauftragten 2012 abgeschlossenen Untersuchungen kamen innerhalb eines Jahres zum Abschluss (69 %). Fast ein Drittel (32 %) wurde binnen drei Monaten abgeschlossen. Dazu gehören Fälle, die einer raschen Lösung zugeführt werden konnten, etwa durch einen Anruf bei dem betreffenden Organ, um einen Lösungsvorschlag zu unterbreiten¹⁴. Mehr als 79 % der Untersuchungen schloss der Bürgerbeauftragte innerhalb von 18 Monaten ab. Die durchschnittliche Untersuchungsdauer betrug 11 Monate.

Tabelle 1.5: Untersuchungsdauer der im Jahr 2012 abgeschlossenen Fälle

Durchschnittliche Untersuchungsdauer	11 Monate
Abschluss innerhalb von 3 Monaten	32 %
Abschluss innerhalb von 12 Monaten	69 %
Abschluss innerhalb von 18 Monaten	79 %

Hinweis: auf Grundlage von 30 Tagen pro Monat.

Wie aus Abbildung 1.9 ersichtlich ist, wurde in 80 der im Jahr 2012 abgeschlossenen Fälle ein positives Ergebnis erzielt, d. h. das betreffende Organ stimmte einem Vorschlag für eine einvernehmliche Lösung zu oder legte die Angelegenheit bei. In 76 Fällen wurde kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit festgestellt. In 56 Fällen wurden Missstände in der Verwaltungstätigkeit festgestellt: In 9 dieser Fälle nahm das betreffende Organ einen Empfehlungsentwurf vollständig oder teilweise an (im Vergleich zu 13 im Jahr 2011). Der Bürgerbeauftragte schloss 47 Fälle mit kritischen Anmerkungen ab und erließ einen Sonderbericht (siehe Abbildung 1.10). In 30 Fällen machte der Bürgerbeauftragte weitere Bemerkungen, um auf eine Verbesserung der Tätigkeit bei dem betreffenden Organ hinzuwirken. Weitere Einzelheiten zu diesen Ergebnissen finden sich nachstehend¹⁵.

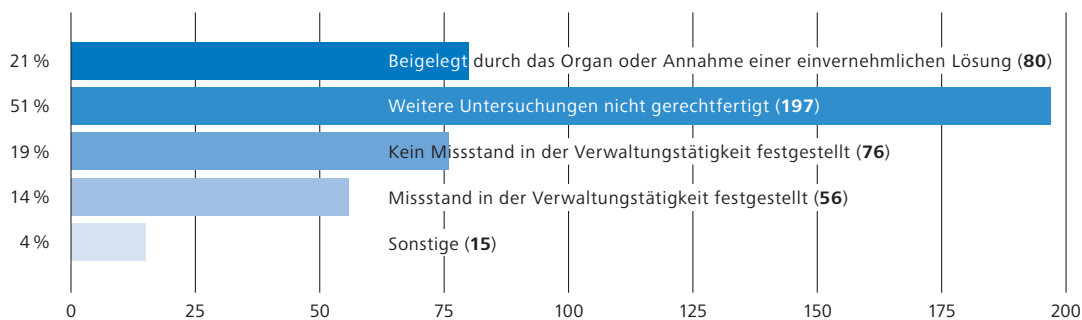
Insgesamt 85,3 % aller Beschwerden, die zur Einleitung von 2012 abgeschlossenen Untersuchungen führten, wurden von Privatpersonen eingereicht (324); 14,7 % (56) kamen von Unternehmen, Verbänden und anderen juristischen Personen.

¹⁴. Die Zahl beinhaltet Fälle, in denen der Bürgerbeauftragte eine umfassende Untersuchung durchgeführt hätte, wäre die Beschwerde nicht vom Beschwerdeführer zurückgezogen worden. Sie beinhaltet auch Fälle, in denen der Bürgerbeauftragte die eingeleitete Untersuchung beendete, da der Beschwerdeführer den Gerichtsweg wählte.

¹⁵. Die nachfolgende Analyse basiert auf den im Jahr 2012 abgeschlossenen Untersuchungen. Bei Untersuchungen, die mehrere Beschwerdepunkte oder Forderungen zum Gegenstand hatten, wurden vom Bürgerbeauftragten u. U. verschiedene Feststellungen zu den betreffenden Untersuchungen vorgelegt.



Abbildung 1.9: Ergebnisse der im Jahr 2012 abgeschlossenen Untersuchungen



Hinweis i: In einigen Fällen wurden die Untersuchungen mit mehreren Feststellungen abgeschlossen. Daher ergeben die vorstehend angegebenen Prozentzahlen mehr als 100 %.

Hinweis ii: In einem Fall, in dem der Bürgerbeauftragte einen Missstand feststellte, wurde die Untersuchung mit einer kritischen Anmerkung und einem Empfehlungsentwurf abgeschlossen, der von dem Organ in vollem Umfang angenommen wurde.

Fälle, in denen kein Missstand festgestellt wurde

Im Jahr 2012 wurde in 76 Fällen kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit festgestellt. Dieses Ergebnis ist nicht unbedingt als negativ für den Beschwerdeführer zu werten, da er von dem betreffenden Organ zumindest eine ausführliche Erläuterung der Handlungsweise sowie eine unabhängige Analyse des Bürgerbeauftragten zu seinem Fall erhält. Zudem ist ein solches Ergebnis ein greifbarer Beleg dafür, dass die betreffenden Organe entsprechend den Grundsätzen einer guten Verwaltungspraxis gehandelt haben, wie der nachstehende Fall verdeutlicht.

Verstöße gegen das EU-Recht

Die kommunalen Behörden der griechischen Insel Samos lehnten den Antrag eines Winzers auf Erteilung einer Genehmigung zur Erzeugung von eigenem Wein ab, weil Winzer gemäß griechischem Recht verpflichtet sind, alle ihre Erzeugnisse an die örtliche genossenschaftliche Winzervereinigung zu verkaufen. Der Winzer forcht diese Entscheidung im griechischen Staatsrat an und beschwerte sich darüber hinaus bei der Kommission, dass das entsprechende griechische Gesetz gegen EU-Recht verstoße. Daraufhin beschwerte er sich beim Bürgerbeauftragten, dass die Kommission die Prüfung seiner Beschwerde ungebührlich verzögert und ihre Pflicht zum unparteiischen und objektiven Handeln verletzt habe, und forderte von ihr eine umfassende Untersuchung seiner Vertragsverletzungsbeschwerde. Der Bürgerbeauftragte stellte in seiner Untersuchung (Fall **1625/2010/ANA**) keinen Missstand in der Verwaltungstätigkeit seitens der Kommission fest.

Dieses Ergebnis ist nicht unbedingt als negativ für den Beschwerdeführer zu werten, da er von dem betreffenden Organ zumindest eine ausführliche Erläuterung der Handlungsweise sowie eine unabhängige Analyse des Bürgerbeauftragten zu seinem Fall erhält.

Beschwerden und Untersuchungen

Weitere Bemerkungen

Auch in Fällen, in denen der Bürgerbeauftragte keinen Missstand in der Verwaltungstätigkeit feststellt oder zu dem Schluss gelangt, dass eine weitere Untersuchung unbegründet ist, kann er weitere Bemerkungen machen, wenn er die Möglichkeit sieht, die Qualität der Verwaltung des betreffenden Organs zu verbessern. Weitere Bemerkungen sind nicht als Kritik an dem betreffenden Organ zu sehen, an das sie gerichtet sind, sondern vielmehr als Ratschlag, wie das Organ eine bestimmte Verwaltungspraxis optimieren könnte, um die Qualität der für die Bürger erbrachten Dienstleistungen zu verbessern. Im Jahr 2012 machte der Bürgerbeauftragte in insgesamt 30 Fällen weitere Bemerkungen.

Durch das Organ beigelegte Fälle und einvernehmliche Lösungen

Der Bürgerbeauftragte bemüht sich nach Möglichkeit um ein positives Ergebnis der Untersuchungen, das sowohl den Beschwerdeführer als auch das Organ zufriedenstellt, gegen das sich die Beschwerde richtet. Der Zusammenarbeit der EU-Organen kommt entscheidende

Wird bei einer Untersuchung vorläufig ein Missstand in der Verwaltungstätigkeit festgestellt, versucht der Bürgerbeauftragte nach Möglichkeit, eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen.

Bedeutung dafür zu, dass sich Ergebnisse erzielen lassen, die einerseits zur Verbesserung der Beziehungen zwischen Organen und Bürgern beitragen und andererseits kosten- und zeitaufwendige Rechtsstreitigkeiten vermeiden helfen.

Im Laufe des Jahres 2012 wurden 80 Fälle durch das betreffende Organ oder im Rahmen einer einvernehmlichen Lösung beigelegt. Das nachstehende Beispiel schildert einen besonders anschaulichen Fall aus dieser Kategorie.

Fehlerhafte Anwendung der Vorschriften

Die Kommission genehmigte die Verwendung einer Reihe von Neonicotinoiden (Insektiziden) für den Pflanzenschutz. Im März 2012 erklärte die österreichische Volksanwaltschaft dem Bürgerbeauftragten, dass bestimmte Insektizide nach neuen wissenschaftlichen Erkenntnissen zu einer erhöhten Bienensterblichkeit geführt hatten. Der Volksanwaltschaft zufolge hatte die Kommission es versäumt, diese neuen Erkenntnisse, die für die Einschränkung des Einsatzes der Insektizide sprachen, zu berücksichtigen. Die entsprechende EU-Verordnung sieht eine Überprüfung der Zulassung von Stoffen vor, wenn neue wissenschaftliche Erkenntnisse darauf hindeuten, dass sie die Zulassungskriterien nicht mehr erfüllen, beispielsweise weil sie eine Gefahr für die Tiergesundheit darstellen. Während der Untersuchung des Bürgerbeauftragten (Fall **512/2012/BEH**) legte die Kommission eine Liste der Maßnahmen vor, die sie kürzlich zur Bekämpfung der erhöhten Bienensterblichkeit ergriffen hatte. So hatte sie beispielsweise ein EU-Referenzlabor für die Bienengesundheit eingerichtet und eine Studie über das Ausmaß des Problems in Auftrag gegeben. Darüber hinaus hatte sie die Europäische Behörde für Lebensmittelsicherheit (EFSA) dazu aufgefordert, die Risikobewertung aller Neonicotinoide und ihre Wirkung auf Bienen zu überprüfen. Die Beschwerdeführerin erklärte sich mit diesen Maßnahmen zufrieden.

Wird bei einer Untersuchung vorläufig ein Missstand in der Verwaltungstätigkeit festgestellt, versucht der Bürgerbeauftragte nach Möglichkeit, eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen. Neun Fälle, einschließlich des nachstehend beschriebenen, konnten im Verlauf des Jahres nach Erreichen einer einvernehmlichen Lösung abgeschlossen werden. 18 Vorschläge für einvernehmliche Lösungen wurden Ende 2012 noch geprüft.



Rückerstattung von Kosten

Von 2004 bis 2005 führte die belgische Nichtregierungsorganisation Vluchtelingenwerk Vlaanderen ein Projekt zur Förderung der Entwicklung von Kleinstunternehmen zugewanderter Unternehmer in der Demokratischen Republik Kongo durch. Das Projekt kostete insgesamt über 750 000 EUR, von denen mehr als 500 000 EUR von der Kommission getragen wurden.

59 Kleinstunternehmen wurden von der Nichtregierungsorganisation erfolgreich aufgebaut. Während der Durchführung des Projekts ersuchte die Nichtregierungsorganisation die Kommission darum, ihr die Anwendung eines einfacheren Kostenberichterstattungsverfahrens zu genehmigen, da sie Schwierigkeiten hatte, von den Unternehmern vor Ort ordnungsgemäß ausgestellte Rechnungen zu erhalten. Die zuständige Kontaktperson bei der Kommission gab diesem Gesuch schriftlich statt. Als die Kommission bei der späteren Prüfung des Projekts feststellte, dass für bestimmte Kosten keine Belege vorhanden waren, forderte sie von Vluchtelingenwerk Vlaanderen einen Betrag von 150 000 EUR zurück. Die Nichtregierungsorganisation beschwerte sich daraufhin beim Bürgerbeauftragten, dass diese Einziehungsanordnung weder gerechtfertigt noch angemessen sei. Der Bürgerbeauftragte bat die Kommission (Fall [53/2010/OV](#)) darum, festzustellen, ob die Nichtregierungsorganisation das alternative

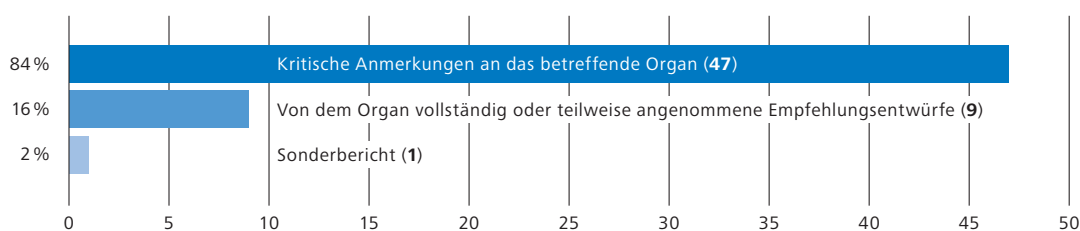
Kostenberichterstattungsverfahren befolgt hatte, und, wenn ja, eine Rückerstattung des entsprechenden Betrags in Erwägung zu ziehen. Das Organ nahm die vom Bürgerbeauftragten vorgeschlagene einvernehmliche Lösung an und erstattete der Nichtregierungsorganisation mehr als 100 000 EUR.

Mitunter führt das Angebot einer Entschädigung durch das betreffende Organ an den Beschwerdeführer dazu, dass sich die Beschwerde beilegen oder eine einvernehmliche Lösung erzielen lässt. Ein solches Angebot erfolgt immer freiwillig, d. h. ohne Anerkennung einer rechtlichen Verpflichtung und ohne Schaffung eines Präzedenzfalls.

Feststellung eines Misstands

In 14 % der 2012 abgeschlossenen Fälle stellte der Bürgerbeauftragte einen Misstand in der Verwaltungstätigkeit fest. 47 dieser Fälle wurden mit einer kritischen Anmerkung an das betreffende Organ abgeschlossen (2011 waren es 35 Fälle). Ferner kamen 9 Fälle dadurch zum Abschluss, dass das betreffende Organ einen Empfehlungsentwurf annahm, und in einem weiteren erließ der Bürgerbeauftragte einen Sonderbericht.

Abbildung 1.10: Untersuchungen, bei denen ein Misstand festgestellt wurde



Hinweis: In einem Fall, in dem der Bürgerbeauftragte einen Misstand feststellte, nahm das betreffende Organ den Empfehlungsentwurf in vollem Umfang an; dennoch unterbreitete der Bürgerbeauftragte eine kritische Anmerkung. Daher ergeben die vorstehend angegebenen Prozentzahlen mehr als 100 %.

Beschwerden und Untersuchungen

Kritische Anmerkungen

Wenn eine einvernehmliche Lösung nicht möglich ist oder abgelehnt wird, kann der Bürgerbeauftragte den Fall mit einer kritischen Anmerkung an das betreffende Organ abschließen oder einen Empfehlungsentwurf unterbreiten. Zu einer kritischen Anmerkung kommt es in der Regel, wenn (i) das betreffende Organ keine Abhilfe mehr schaffen kann, (ii) der festgestellte Missstand keine allgemeinen Auswirkungen zu haben scheint und (iii) weitere Maßnahmen des Bürgerbeauftragten nicht geboten scheinen. Eine kritische Anmerkung wird auch dann unterbreitet, wenn der Bürgerbeauftragte der Auffassung ist, dass ein Empfehlungsentwurf nicht zweckdienlich wäre oder dass in Fällen, in denen das betreffende Organ einen Empfehlungsentwurf nicht annimmt, die Vorlage eines Sonderberichts beim Parlament nicht angemessen erscheint.

Eine kritische Anmerkung führt für den Beschwerdeführer keine Abhilfe herbei. Dem Organ verdeutlicht sie jedoch, was falsch gemacht wurde, um ihm bei der künftigen Vermeidung von Missständen in der Verwaltungstätigkeit zu helfen.

Eine kritische Anmerkung führt für den Beschwerdeführer keine Abhilfe herbei. Dem Organ verdeutlicht sie jedoch, was falsch gemacht wurde, um ihm bei der künftigen Vermeidung von Missständen in der Verwaltungstätigkeit zu helfen. Das nachstehende Beispiel veranschaulicht die Umstände, die den Bürgerbeauftragten zu einer kritischen Anmerkung veranlassen können.

Restriktive Sprachpolitik

Die Kommission konsultiert regelmäßig die Bürger, Verbände und andere Interessengruppen, um es ihnen zu ermöglichen, sich an den Entscheidungsfindungsprozessen der EU zu beteiligen. Im Jahr 2010 beschwerte sich ein spanischer Rechtsanwalt beim Bürgerbeauftragten, dass die Kommission die Dokumente für viele dieser Konsultationen

nur in englischer Sprache veröffentliche; er beanstandete, dass ihre Sprachpolitik willkürlich sei und im Widerspruch zu den Grundsätzen der Offenheit, der guten Verwaltungspraxis und der Nichtdiskriminierung stehe. Der Bürgerbeauftragte teilte die Auffassung des Beschwerdeführers (Fall **640/2011/AN**), dass von den Bürgern nicht erwartet werden könne, dass sie sich an Konsultationen beteiligen, die sie nicht verstehen. Seiner Ansicht nach bildet die Mehrsprachigkeit eine wesentliche Voraussetzung dafür, dass die Bürger ihr Recht auf Teilnahme am demokratischen Leben der EU, welches ihnen durch den Vertrag von Lissabon garantiert wird, wahrnehmen können. Er kam zu dem Schluss, dass die restriktive Sprachpolitik der Kommission einen Missstand in der Verwaltungstätigkeit darstellt, und forderte das Organ auf, seine öffentlichen Konsultationsdokumente in allen 23 Amtssprachen der EU zu veröffentlichen oder auf Anfrage Übersetzungen zur Verfügung zu stellen. Die Kommission wies die Empfehlungen des Bürgerbeauftragten mit dem Argument zurück, dass die Umsetzung des Prinzips der Mehrsprachigkeit von zeitlichen Zwängen und den verfügbaren Mitteln abhängt und dass es keinen Rechtsanspruch der Bürger auf Konsultationsdokumente in allen EU-Sprachen gebe. 2012 verabschiedete das Parlament indes eine Entschließung, in der die Kommission nachdrücklich dazu aufgefordert wurde, ihre restriktive Sprachpolitik hinsichtlich öffentlicher Konsultationen zu überprüfen.

Folgemaßnahmen zu kritischen Anmerkungen und weiteren Bemerkungen

Damit die Organe aus seinen Untersuchungen lernen können, veröffentlicht der Bürgerbeauftragte jedes Jahr eine Studie¹⁶ über die Folgemaßnahmen der Organe zu den von ihm unterbreiteten kritischen Anmerkungen und weiteren Bemerkungen.

¹⁶. Die Studie des Bürgerbeauftragten zu den Folgemaßnahmen des Jahres 2011 kann unter folgender Adresse abgerufen werden: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/followup.faces/en/12374/html.bookmark>



Folgemaßnahmen zu kritischen Anmerkungen und weiteren Bemerkungen des Jahres 2011

Der Bürgerbeauftragte forderte die betroffenen Organe auf, innerhalb von sechs Monaten auf seine im Jahr 2011 abgegebenen kritischen Anmerkungen und weiteren Bemerkungen zu reagieren. Auf nahezu alle Anmerkungen gingen Reaktionen ein, in einigen Fällen jedoch mit Verspätung.

Einige der Folgemaßnahmen waren vorbildlicher Natur – zehn davon verdienen sogar eine besondere Erwähnung als „Paradefälle“, da sie den anderen Organen als Beispiel für eine optimale Reaktion auf kritische Anmerkungen und weitere Bemerkungen dienen können. Diese betreffen die Kommission **2605/2009/MF**, **62/2010/RT** und **1301/2010/GG**, den Gerichtshof der Europäischen Union (**3018/2009/TN**), das Europäische Amt für Betrugsbekämpfung (OLAF) (**856/2008/BEH**), die Europäische Stelle für justizielle Zusammenarbeit (Eurojust) (**325/2010/OV**), die Europäische Verteidigungsagentur (**1342/2010/MHZ**), die Polizeimission der Europäischen Union für die Palästinensischen Gebiete (**OI/1/2010/MMN**), das Europäische gemeinsame Unternehmen für den ITER und die Entwicklung der Fusionsenergie (**439/2011/AN**) sowie die Exekutivagentur für Gesundheit und Verbraucher (**413/2010/BEH**).

weiteren Bemerkungen waren in 89 % der Fälle zufriedenstellend, während bei den kritischen Anmerkungen eine niedrigere Quote von 80 % verzeichnet wurde (wenn auch eine deutlich höhere als im Jahr 2010, als die Quote nur 68 % betrug).

Empfehlungsentwurf

Falls die betreffenden Organe den Missstand beseitigen können oder falls der Missstand besonders schwerwiegend ist oder allgemeine Auswirkungen hat, richtet der Bürgerbeauftragte gewöhnlich einen Empfehlungsentwurf an das betreffende Organ. Gemäß Artikel 3 Absatz 6 des Statuts des Bürgerbeauftragten muss das betreffende Organ binnen drei Monaten eine begründete Stellungnahme übermitteln.

Im Jahr 2012 hat der Bürgerbeauftragte 17 Empfehlungsentwürfe unterbreitet, darunter einen zum nachstehenden Fall. Zusätzlich wurden im Jahr 2012 Entscheidungen zu 16 Empfehlungsentwürfen aus dem Jahr 2011 gefällt sowie drei weitere Fälle abgeschlossen, zu denen im Jahr 2010 Empfehlungsentwürfe erarbeitet worden waren. Ferner kamen 9 Fälle dadurch zum Abschluss, dass das betreffende Organ einen Empfehlungsentwurf entweder vollständig oder teilweise annahm. 47 Fälle wurden mit kritischen

Betrachtet man kritische Anmerkungen und weitere Bemerkungen im Jahr 2011 zusammen, lag die Quote der zufriedenstellenden Folgemaßnahmen bei 84 %.

Betrachtet man kritische Anmerkungen und weitere Bemerkungen im Jahr 2011 zusammen, lag die Quote der zufriedenstellenden Folgemaßnahmen bei 84 %. Die Folgemaßnahmen zu den

Anmerkungen abgeschlossen. Ende 2012 befanden sich 14 Empfehlungsentwürfe noch in der Prüfung, zwei davon stammten aus dem Jahr 2011, 12 aus dem Jahr 2012.

Beschwerden und Untersuchungen

Das Recht auf Anhörung

Das computergestützte Frühwarnsystem der Kommission (EWS) erfasst Personen, Unternehmen, Nichtregierungsorganisationen, Verbände oder sonstige Parteien, die nach Auffassung der Kommission eine Bedrohung für die finanziellen Interessen der EU darstellen. Die EU-Verwaltung kann Verträge oder Zahlungen blockieren oder aussetzen, wenn der betreffende Bieter oder Auftragnehmer im EWS erfasst ist. Nachdem beim Bürgerbeauftragten mehrere Beschwerden über die Funktionsweise des EWS eingegangen waren, führte er eine Untersuchung aus eigener Initiative durch (Fall [OI/3/2008/FOR](#)), die u. a. auch eine öffentliche Konsultation umfasste, zu der zahlreiche Interessengruppen beitrugen. Die Teilnehmer kritisierten, dass die Kommission einzelne Bürger und Unternehmen im EWS erfasste, ohne sie systematisch davon in Kenntnis zu setzen; des Weiteren würden diese nicht darüber aufgeklärt, wie sie hiergegen einen Rechtsbehelf einlegen können. In einem Empfehlungsentwurf forderte der Bürgerbeauftragte die Kommission dazu auf, die Rechte der Betroffenen auf Anhörung vor der Erfassung zu gewährleisten. Zudem sollte die Kommission sowohl ihr Recht auf Einsicht in ihre Akte respektieren als auch dafür Sorge tragen, dass sie über ihr Recht, beim Bürgerbeauftragten Beschwerde einzulegen oder den Gerichtsweg zu beschreiten, informiert werden. Als Reaktion hierauf gab die Kommission bekannt, dass sie gedenke, das EWS im Jahr 2013 zu überarbeiten, indem sie sowohl die Feststellungen des Bürgerbeauftragten als auch das Ergebnis eines beim Gericht anhängigen Rechtsmittelverfahrens (T-320/09 *Planet AE gegen Kommission* vom 13. April 2011) hinsichtlich des EWS berücksichtigen werde.

Sonderberichte

Bleibt ein Organ eine zufriedenstellende Antwort auf einen Empfehlungsentwurf schuldig, kann der Bürgerbeauftragte dem Europäischen Parlament einen Sonderbericht vorlegen. Ein solcher Sonderbericht kann auch Empfehlungen enthalten.

Die Möglichkeit, dem Parlament einen Sonderbericht vorzulegen, ist für die Arbeit des Bürgerbeauftragten von unschätzbarem Wert. Sie bildet das wirkungsvollste Instrument, das ihm zur Verfügung steht.

Ein Sonderbericht an das Europäische Parlament ist die äußerste Maßnahme, die der Bürgerbeauftragte bei der Bearbeitung eines Falles ergreifen kann. Danach liegt es im politischen Ermessen des Parlaments, ob es eine entsprechende EntschlieÙung annehmen und von seinen Befugnissen Gebrauch machen möchte. Selbstverständlich stellt der Bürgerbeauftragte dem Parlament alle Informationen und Unterstützung zur Verfügung, die es im Zusammenhang mit einem Sonderbericht benötigt.

Laut Geschäftsordnung des Europäischen Parlaments ist der Petitionsausschuss für die Beziehungen des Parlaments zum Bürgerbeauftragten zuständig. Bei einem Treffen mit dem Petitionsausschuss am 12. Oktober 2005 erklärte der Bürgerbeauftragte, dass er im Einklang mit Artikel 205 Absatz 3 der Geschäftsordnung des Parlaments jedes Mal vor dem Ausschuss auftreten werde, wenn er einen Sonderbericht an das Parlament vorlegt.

Im Jahr 2012 hat der Bürgerbeauftragte dem Parlament einen Sonderbericht übermittelt.



Interessenkonflikte und Grundsätze guter Verwaltungspraxis

Der Flughafen Wien (Österreich) wurde seit 1999 durch mehrere Bauvorhaben erweitert. 2006 reichten 27 österreichische Bürgerinitiativen bei der Kommission eine Vertragsverletzungsbeschwerde gegen die österreichischen Behörden ein, in der sie geltend machten, dass letztere die Umweltverträglichkeit der Vorhaben nicht geprüft und somit gegen EU-Recht verstoßen hätten. Die Kommission forderte die österreichischen Behörden dazu auf, eine nachträgliche Umweltverträglichkeitsprüfung vorzunehmen. Die Bürgerinitiativen beschwerten sich anschließend beim Bürgerbeauftragten, dass die mit der Umweltverträglichkeitsprüfung betraute Behörde einige der Genehmigungen für die Vorhaben selbst erteilt hatte. Sie verwiesen zudem darauf, dass ihnen gemäß den EU-Rechtsvorschriften keine weiteren Nachprüfungsverfahren auf nationaler Ebene mehr offenstünden. Eine erste Untersuchung des Falles wurde vom Bürgerbeauftragten abgeschlossen, nachdem die Kommission erklärt hatte, dass sie das Vertragsverletzungsverfahren erst dann abschließen werde, wenn sie davon überzeugt sei, dass die österreichischen Behörden die notwendigen Maßnahmen zur Erfüllung der EU-Rechtsvorschriften ergriffen hätten. Nachdem sich die Bürgerinitiativen erneut an ihn wandten, leitete der Bürgerbeauftragte eine zweite Untersuchung ein (Fall **2591/2010/GG**). Er kam zu dem Schluss, dass die Kommission es versäumt hatte, (i) den Grundsätzen einer guten Verwaltungspraxis nachzukommen, (ii) die von den Beschwerdeführern angeführten Argumente, dass ein offensichtlicher Interessenkonflikt vorliege, ordnungsgemäß zu beantworten und bei einem klaren Verstoß gegen EU-Recht angemessene Maßnahmen zu ergreifen und (iii) seinem Rat Folge zu leisten. Er legte deshalb dem Parlament einen Sonderbericht vor, in dem er um dessen Unterstützung bat, um die Kommission davon zu überzeugen, dass sie ihre Vorgehensweise in diesem Fall korrigieren sollte.

1.5 Parafälle: Beispiele für vorbildliche Verfahren

Zehn der im Jahr 2012 abgeschlossenen Parafälle stehen beispielhaft für vorbildliche Verfahren. Diese Fälle betreffen eine Reihe von EU-Organen und -Einrichtungen sowie eine Vielzahl von Themen. In Anbetracht der zahlreichen Fälle zum Thema Transparenz, mit denen sich der Bürgerbeauftragte jedes Jahr beschäftigt, sind die ersten sechs unten dargestellten Fälle besonders begrüßenswert. Ein weiterer Fall bezog sich auf Bestimmungen in der Charta der Grundrechte. Ebenso aufgegriffen werden die konstruktiven Reaktionen der Kommission in Fällen bezüglich der Achtung der Bürger, Personaleinstellungen und der Vergabe von Zuschüssen.

Im Fall **2016/2011/AN** legte die **Europäische Zentralbank (EZB)** dem Beschwerdeführer eine angemessene Begründung vor, einschließlich einer ausführlichen inhaltlichen Erläuterung des von ihm angeforderten Schreibens und seines Zwecks. Sie hatte ihm zuvor den Zugang zu dem Schreiben mit der Begründung verweigert, dass dessen Offenlegung die Wirtschafts- und Währungspolitik der EU untergraben würde. Dem pflichtete der Bürgerbeauftragte nach Prüfung des fraglichen Dokuments bei. Mit Zustimmung des Präsidenten der EZB bestätigte der Bürgerbeauftragte jedoch gegenüber dem Beschwerdeführer, dass das betreffende Schreiben keine Vorschläge zur Änderung der spanischen Verfassung beinhalte. In einer weiteren Bemerkung appellierte der Bürgerbeauftragte an die EZB, die Transparenz weiterhin nicht nur als gesetzliche Pflicht anzusehen, sondern

Zehn der im Jahr 2012 abgeschlossenen Parafälle stehen beispielhaft für vorbildliche Verfahren. Diese Fälle betreffen eine Reihe von EU-Organen und -Einrichtungen sowie eine Vielzahl von Themen.

Beschwerden und Untersuchungen

diese auch als eine Gelegenheit zu verstehen, ihre Legitimität in den Augen der europäischen Bürger zu verbessern.

Der Bürgerbeauftragte begrüßte den Katalog von allgemeinen und institutionellen Maßnahmen, der im Zusammenhang mit seiner aus eigener Initiative eingeleiteten Untersuchung **OI/3/2011/KM** vorgeschlagen wurde, welche die Fähigkeit des **Rates** betraf, Zweitansträge innerhalb der in der Verordnung Nr. 1049/2001 vorgeschriebenen Frist zu beantworten. Angesichts des zeitaufwändigen Verfahrens für die Bearbeitung solcher Anträge stellte der Rat zusätzliches Personal für die Bearbeitung von Erstanträgen bereit und benannte eine Kontaktperson für die Pflege der Verbindungen zu den Delegationen der Mitgliedstaaten. Darüber hinaus schuf er die Möglichkeit, bestimmte Sitzungen kurzfristig einzuberufen. Da ordentliche Sitzungen des Ausschusses der ständigen Vertreter/des Rates in bestimmten Monaten seltener stattfinden, können Antworten auf Zweitansträge nunmehr gegebenenfalls auch durch ein formales schriftliches Verfahren angenommen werden.

Die **Kommission** gewährte uneingeschränkten Zugang zu den vom Beschwerdeführer im Fall **1161/2010/BEH** angeforderten Dokumenten. Die fraglichen Unterlagen betrafen bestimmte Zollfragen über Importe von Rüstungsgütern und Gütern mit doppeltem Verwendungszweck. Der Bürgerbeauftragte äußerte zwar Bedenken über den langen Zeitraum, den die Kommission benötigte, um bezüglich des Zweitanspruchs des Beschwerdeführers eine Entscheidung zu treffen, nahm aber auch erfreut zur Kenntnis, dass die Kommission selbst zugab, dass die Verzögerung nicht gerechtfertigt gewesen sei, und begrüßte ihre konstruktive Vorgehensweise.

Die **Kommission** umriss eine Reihe von Maßnahmen, die die zuständige Generaldirektion zur Einhaltung von Verordnung Nr. 1049/2001 ergriffen hatte, nachdem der Bürgerbeauftragte die Kommission dazu aufgefordert hatte, zu erläutern, welche Schritte sie unternommen habe oder zu unternehmen beabsichtige, um die Einhaltung der Verordnung sicherzustellen. In ihrer ersten Stellungnahme zum Fall **849/2010/KM** räumte die Kommission ein, dass sie die Schreiben des Beschwerdeführers fälschlicherweise nicht gemäß Verordnung Nr. 1049/2001 bearbeitet habe. Sie gewährte daraufhin Zugang zu den relevanten Dokumenten und entschuldigte sich für die Verzögerung. Der Beschwerdeführer war mit den ihm übermittelten Dokumenten zufrieden, hielt aber seine Kritik an der Bearbeitung seiner Anfrage aufrecht. Dies führte zu den beschriebenen Maßnahmen.

Als Reaktion auf einen Empfehlungsentwurf des Bürgerbeauftragten willigte die **Europäische Arzneimittel-Agentur** (EMA) ein, der Öffentlichkeit Zugang zu Berichten über Nebenwirkungen eines Aknepräparats zu gewähren. Nachdem der Beschwerdeführer Bedenken anmeldete, führte der Bürgerbeauftragte weitere Untersuchungen durch, in deren Rahmen er u. a. auch mit der EMA zusammentraf. Er konnte infolgedessen bestätigen, dass die EMA keine relevanten Dokumente zurückgehalten hatte und dass bestimmte Passagen in den Dokumenten zu Recht unkenntlich gemacht worden waren, um personenbezogene Daten zu schützen. Mit dem Abschluss des Falls **2493/2008/FOR** würdigte der Bürgerbeauftragte die Fortschritte, die die EMA dabei erzielt hatte, ihre Arbeit transparenter zu gestalten¹⁷.

¹⁷. Hier sei darauf hingewiesen, dass die EMA bereits 2011 einen ähnlichen Parafall vorzuweisen hatte.



Im Fall [808/2011/MHZ](#) lobte der Bürgerbeauftragte den **Europäischen Rat** dafür, dass er sich bei einem Bürger entschuldigt hatte, der sich an das Organ gewandt hatte, um seine Bedenken hinsichtlich der privaten Nutzung von Dienstwagen vorzutragen. Der Beschwerdeführer hatte den Europäischen Rat gebeten, ihm in dieser Hinsicht eine Reihe von Fragen zu beantworten und ihm ein Exemplar der diesbezüglich geltenden Vorschriften zu übermitteln. Nach Auffassung des Bürgerbeauftragten bildet diese aufrichtige Entschuldigung ein herausragendes Beispiel dafür, wie die EU-Verwaltung Bürgern gegenüber Respekt bezeigt. Ohne diese Achtung könne die Kluft zwischen der EU und ihren Bürgern nicht überwunden werden. Der Bürgerbeauftragte befand zudem die anfänglichen Antworten des Europäischen Rates an den Beschwerdeführer für unangemessen.

Als Reaktion auf die vom Bürgerbeauftragten aus eigener Initiative eingeleitete Untersuchung [OI/3/2008/FOR](#) verpflichtete sich die **Kommission** zu einer Reform ihres Frühwarnsystems (EWS), eines computergestützten Informationssystems, mit dem „Bedrohungen“ für die finanziellen Interessen und den Ruf der EU erkannt werden sollen. Der Bürgerbeauftragte betonte, dass die Rechte von im EWS erfassten Personen, insbesondere die in der Grundrechtecharta festgelegten Grundrechte dieser Personen (z. B. das Recht auf Anhörung und das Recht auf Akteneinsicht), geschützt werden müssen, und zwar auch in dem Übergangszeitraum, der der Reform des EWS vorausgeht.

Im Bereich der Vergabe von Zuschüssen erklärte sich die **Kommission** bereit, einer Nichtregierungsorganisation mehr als 100 000 EUR zurückzuerstatten, nachdem der Bürgerbeauftragte einen Vorschlag für eine einvernehmliche Lösung unterbreitet hatte. Die Beschwerdeführerin im Fall

[53/2010/OV](#) warf der Kommission vor, gegen den Grundsatz des Vertrauensschutzes verstoßen zu haben, indem sie das mit ihr vereinbarte Verfahren zur Kostenberichterstattung missachtet habe.

Nachdem sich der Bürgerbeauftragte in den Fall [371/2010/\(MF\)AN](#) eingeschaltet hatte, beschloss die **Kommission** eine neue Strategie zur Anerkennung nationaler Bildungsabschlüsse, um unterschiedlichen nationalen Praktiken Rechnung zu tragen. Außerdem erklärte sie, dass der Beschwerdeführer in diesem Fall für die entsprechenden Stellen in Frage komme. Zuvor hatte es die Generaldirektion Humanressourcen abgelehnt, den Hochschulabschluss des Beschwerdeführers anzuerkennen, weil sein Master-2-Abschluss nicht nach einem dreijährigen Universitätsstudium erworben worden war.

Als Reaktion auf Fall [882/2009/VL](#) richtete der Direktor der betreffenden **Kommissionsdienststelle** ein Entschuldigungsschreiben an die Beschwerdeführerin, in dem er ihr eine Zahlung in Höhe von 500 EUR als Entschädigung für den ihr zugefügten moralischen Schaden anbot. Vorausgegangen war eine beleidigende Mitteilung an den Ehemann der Beschwerdeführerin im Zusammenhang mit einem Wiedereinziehungsverfahren wegen angeblich zu viel gezahlter Familienzulagen. Darüber hinaus organisierte die Kommission eine Reihe von internen Schulungsmaßnahmen, bei denen die Bedeutung der Ethik und einer Dienstleistungskultur gegenüber den EU-Bürgern unterstrichen wurde. Dies geschah infolge der Anmerkung des Bürgerbeauftragten, dass die Verwendung einer inakzeptablen Sprache in der betreffenden E-Mail durchaus auch ein Zeichen für ein weiter reichendes Problem bei den Kommissionsdienststellen sein könnte.

Beschwerden und Untersuchungen

1.6 Thematische Analyse der abgeschlossenen Untersuchungen

Die Entscheidungen zum Abschluss von Untersuchungen werden in der Regel auf der Website des Bürgerbeauftragten (<http://www.ombudsman.europa.eu>) auf Englisch sowie gegebenenfalls in der Sprache des Beschwerdeführers veröffentlicht. Darüber hinaus wird zu jeder Entscheidung eine Zusammenfassung auf Englisch erstellt. Zusammenfassungen von ausgewählten Fällen werden auf der Website des Bürgerbeauftragten in allen 23 EU-Amtssprachen zugänglich gemacht. Diese Zusammenfassungen geben einen Überblick sowohl über die Themenbereiche als auch über die Organe der EU, auf die sich die Entscheidungen des Bürgerbeauftragten in den im Jahr 2012 abgeschlossenen Untersuchungen bezogen, wie auch über die unterschiedlichen Gründe für den Abschluss der Fälle.

Im nachfolgenden Abschnitt werden die wichtigsten rechtlichen und sachlichen Feststellungen in den Entscheidungen des Bürgerbeauftragten in den im Jahr 2012 abgeschlossenen Untersuchungen dargelegt.

Im nachfolgenden Abschnitt werden die wichtigsten rechtlichen und sachlichen Feststellungen in den Entscheidungen des Bürgerbeauftragten in den im Jahr 2012 abgeschlossenen Untersuchungen dargelegt. Es werden Fälle dargestellt, die deutliche Auswirkungen auf die Förderung von Transparenz und guter Verwaltungspraxis in den Organen der EU aufwiesen, Fälle, die zu einem besonders positiven Ergebnis für die Beschwerdeführer geführt haben, sowie Fälle, in denen es dem Bürgerbeauftragten möglich war, wichtige Rechtsfragen zu klären oder sich mit einem Thema zu befassen, das ihm bislang nicht vorgelegt worden war. Angesichts der Anstrengungen des Bürgerbeauftragten, die Anwendung

der Charta der Grundrechte der Europäischen Union zu fördern, werden auch wichtige Fälle hervorgehoben, die die in der Charta festgelegten Rechte betreffen.

Im vorliegenden Abschnitt werden die folgenden wesentlichen Themen von Untersuchungen erörtert:

- Offenheit, Zugang der Öffentlichkeit und Schutz personenbezogener Daten;
- die Kommission als Hüterin der Verträge;
- Vergabe von Aufträgen und Zuschüssen;
- Auftragsausführung;
- Verwaltung und Beamtenstatut;
- Auswahl- und Ausleseverfahren;
- institutionelle, politische und sonstige Aspekte.

Zwischen den genannten Themenbereichen bestehen zweifelsohne erhebliche Überschneidungen. Beispielsweise spielt bei Beschwerden, die sich auf Einstellungsverfahren oder die Rolle der Kommission als Hüterin der Verträge beziehen, häufig auch die Offenheit eine Rolle. Es ist ferner zu beachten, dass die verschiedenen Kategorien nicht in derselben Reihenfolge aufgeführt sind wie in Abbildung 1.11¹⁸.

Offenheit, Zugang der Öffentlichkeit und Schutz personenbezogener Daten

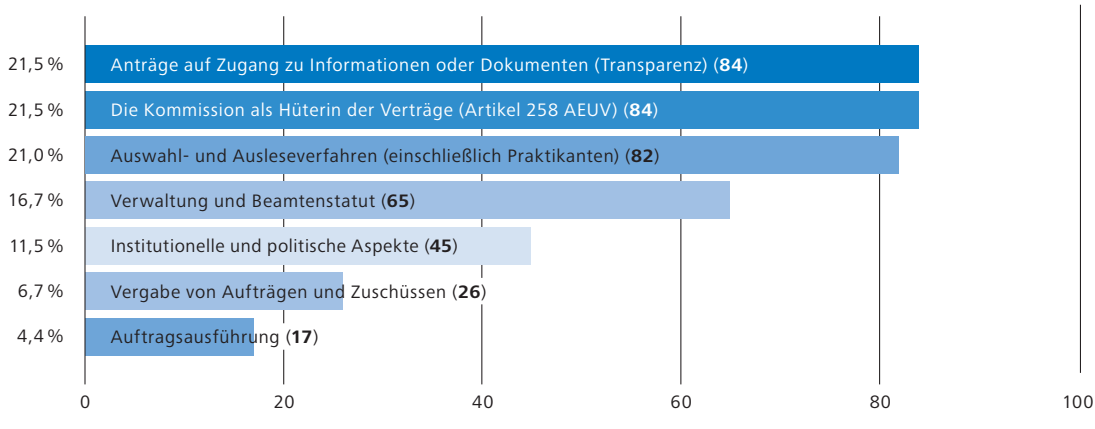
Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten

Gemäß Artikel 10 Absatz 3 des Vertrags über die Europäische Union sind Entscheidungen in der Union „so offen und so bürgernah wie möglich“ zu treffen, und Artikel 15 Absatz 1 des Vertrags

¹⁸. Abbildung 1.11 liefert Informationen über alle im Jahr 2012 abgeschlossenen Untersuchungen nach Themenbereichen. Die Abbildung soll die Bedeutung der dargestellten Themen im Gesamtzusammenhang aller vom Bürgerbeauftragten bearbeiteten Fälle verdeutlichen.



Abbildung 1.11: Gegenstand der abgeschlossenen Untersuchungen



Hinweis: In einigen Fällen wurden Untersuchungen mit zwei oder mehr Themenbereichen abgeschlossen. Daher ergeben die vorstehend angegebenen Prozentzahlen mehr als 100 %.

über die Arbeitsweise der Europäischen Union (AEUV) verpflichtet die Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union dazu, unter weitestgehender

erheben oder eine Beschwerde an den Bürgerbeauftragten richten. Wie im Folgenden aufgezeigt, umfassen die Untersuchungen des Bürgerbeauftragten

In Artikel 15 Absatz 3 AEUV ist das Recht auf Zugang zu Dokumenten der Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union verankert. Dieses Recht ist auch in Artikel 42 der Charta festgelegt.

Beachtung des Grundsatzes der Offenheit zu handeln, um eine verantwortungsvolle Verwaltung zu fördern und die Beteiligung der Zivilgesellschaft sicherzustellen. In Artikel 15 Absatz 3 AEUV ist das Recht auf Zugang zu Dokumenten der Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union verankert. Dieses Recht ist auch in Artikel 42 der Charta festgelegt. Dieses Grundrecht auf Zugang zu Dokumenten ist in der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 geregelt¹⁹.

Die Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 lässt den Antragstellern die Wahl des Rechtsbehelfs: Sie können im Falle der vollständigen oder teilweisen Ablehnung ihres Antrags entweder Klage nach Artikel 263 AEUV

sowohl Verfahrensaspekte als auch die Anwendung der gemäß Artikel 4 der Verordnung vorgesehenen Ausnahmen zum Zugang der Öffentlichkeit.

Verfahrensfragen

Verspätete Registrierungen und verspätete Antworten treten offenbar relativ häufig auf. Im Fall **1972/2009/ANA** erkannte die Kommission die ungerechtfertigte Verzögerung bei der Bearbeitung des Zweitanspruchs des Beschwerdeführers an und verpflichtete sich, derartige Verzögerungen in Zukunft zu vermeiden. Der Bürgerbeauftragte befand im Fall **2938/2009/EIS**, dass die Bearbeitung des Antrags des Beschwerdeführers durch die Kommission eindeutig nicht im Einklang mit den Grundsätzen

¹⁹. Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 30. Mai 2001 über den Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten des Europäischen Parlaments, des Rates und der Kommission; ABl. 2001 L 145, S. 43.

Beschwerden und Untersuchungen

guter Verwaltungspraxis stand. Die Kommission entschuldigte sich. In einer weiteren Bemerkung betonte der Bürgerbeauftragte, dass es sinnvoll wäre, wenn die Kommission Maßnahmen ergreifen würde, um solchen Missständen in Zukunft vorzubeugen. Im Fall **2466/2011/ER** warf der Beschwerdeführer der Kommission vor, die Frist für die Entscheidung über seinen Zweit Antrag unrechtmäßig verlängert zu haben. Der Bürgerbeauftragte schloss den Fall schließlich ab, ohne die Stellungnahme der Kommission erhalten zu haben, weil (i) die Antwort der Kommission drei Monate überfällig war und (ii) die ihm bereits vorgelegten Informationen ausreichten, um die vorliegende Beschwerde zu bearbeiten. Er wies darauf hin, dass die Verordnung Nr. 1049/2001 verbindliche Fristen vorsieht und dass Ausnahmen nur in „Ausnahmefällen“ und mit einer „ausführlichen Begründung“ gegenüber dem Antragsteller möglich sind. Im vorliegenden Fall beschränkte sich die Kommission auf die Feststellung, dass ihr noch immer nicht alle erforderlichen Elemente für eine abschließende Beurteilung vorlägen.

Im Fall **1472/2011/MMN**, der die Weigerung der Kommission betraf, Zugang zu den Antworten Frankreichs und Spaniens auf einen Fragebogen zu gewähren, hatte die Kommission die Antwortfrist erheblich überschritten. Die Kommission entschuldigte sich zwar beim Beschwerdeführer, doch zeigten ihre Antworten an den Beschwerdeführer wie auch an den Bürgerbeauftragten auch, dass sie anscheinend der Meinung war, ihre Pflicht zur Konsultierung der Mitgliedstaaten gebe ihr das Recht, die in der Verordnung Nr. 1049/2001 festgelegten Fristen für die Beantwortung von Anträgen auf Zugang zu überschreiten. Der Bürgerbeauftragte stellte fest, dass die Gerichte der Union klargestellt haben,

dass die Tatsache, dass das Organ nach Artikel 4 Absatz 5 einen Dialog mit dem Mitgliedstaat, aus dem das angeforderte Dokument stammt, aufgenommen hat, ihm nicht das Recht verleiht, die in der Verordnung festgelegten Fristen zu überschreiten.

Im Fall **1683/2010/MMN** betreffend den Zugang zu Unterlagen im Zusammenhang mit einem von EPSO veranstalteten offenen Auswahlverfahren warf der Beschwerdeführer der Kommission vor, sie habe unrechtmäßig gehandelt und keine Begründung angeführt, als sie die Frist für eine Entscheidung über seinen Zweit Antrag zum zweiten Mal verlängert habe. Der Bürgerbeauftragte machte darauf aufmerksam, dass die Kommission ihre Entscheidung nicht begründet hatte. Er stellte ferner fest, dass gemäß der Verordnung Nr. 1049/2001 die Antwortfrist für einen Zweit Antrag eindeutig nur einmal verlängert werden kann. Die Kommission entschuldigte sich für die Nichteinhaltung der Frist. Hinsichtlich der Forderung nach Zugang zu den Unterlagen erklärte die Kommission, dass diese nicht existierten. Der Bürgerbeauftragte hielt diese Erklärungen für plausibel. Er nahm zudem erfreut zur Kenntnis, dass die Kommission sich nicht auf obige Aussage beschränkte, sondern dem Beschwerdeführer vielmehr Zugang zu bestimmten Unterlagen gewährt hatte, die für ihn von Interesse sein könnten. Überdies hatte sie ihn auf zwei Dokumente aufmerksam gemacht, die die Arbeit des Auswahl Ausschusses betrafen.

Inhaltliche Themen: Anwendung der Ausnahmen

Viele der sonstigen Untersuchungen des Bürgerbeauftragten in diesem Bereich befassten sich mit den gemäß Artikel 4 der Verordnung vorgesehenen Ausnahmen zum Zugang der Öffentlichkeit.



Ausnahme bezüglich Inspektions-, Untersuchungs- und Audittätigkeiten

In den folgenden zwei Fällen berief sich das betreffende Organ auf die in Artikel 4 Absatz 2 dritter Gedankenstrich der Verordnung Nr. 1049/2001 festgelegte Ausnahmeregelung zum Schutz des Zwecks von Untersuchungstätigkeiten, um den Zugang zu den fraglichen Dokumenten zu verweigern.

Der Fall **292/2011/AN** betraf den Zugang zu Unterlagen im Zusammenhang mit einem Vertragsverletzungsverfahren²⁰. Der Bürgerbeauftragte schlug der Kommission eine einvernehmliche Lösung vor, die sie annahm, indem sie uneingeschränkte Einsicht in zwei der drei in Rede stehenden Dokumente gewährte. In Bezug auf das dritte Dokument erklärte sie, zunächst Rücksprache mit den spanischen Behörden halten zu müssen, da das Dokument von diesen Behörden stamme. Der Bürgerbeauftragte erklärte, er vertraue darauf, dass die Kommission die Beratung mit den spanischen Behörden innerhalb einer angemessenen Frist abschließen und dem Beschwerdeführer anschließend so bald wie möglich ihre begründete Entscheidung über die Offenlegung mitteilen werde.

Im Fall **2914/2009/DK** stellte der Bürgerbeauftragte fest, dass die Europäische Arzneimittel-Agentur (EMA) den öffentlichen Zugang zu zwei internen Auditberichten zu Unrecht verweigert hatte. Zudem konnte eine Offenlegung der Berichte die Prüfungen nicht mehr beeinträchtigen, da die betreffenden Prüfungen bereits abgeschlossen waren. Die EMA erklärte sich damit einverstanden, ihre Weigerung zu überdenken, und gewährte dem Beschwerdeführer Zugang zu den Prüfberichten sowie zu einem Begleitdokument mit Hinweisen zur Umsetzung der in den Berichten abgegebenen Empfehlungen.

Ausnahme bezüglich des Entscheidungsprozesses des Organs

Im Fall **127/2010/VIK** betreffend den Zugang zu Dokumenten im Zusammenhang mit geplanten Investitionen in die Kernenergie berief sich die Kommission ausschließlich auf die Ausnahmeregelung zum Schutz des Entscheidungsprozesses des Organs (Artikel 4 Absatz 3 der Verordnung Nr. 1049/2001). Der Bürgerbeauftragte fand dies nicht überzeugend. Im Laufe der Untersuchung wurde jedoch deutlich, dass der Projektinvestor der Offenlegung nicht zugestimmt hatte. In Anbetracht dessen, dass der geltende Rechtsrahmen dem Inkrafttreten des Vertrages von Lissabon zeitlich vorausging, war es keineswegs klar ersichtlich, ob Unterlagen der Art, wie sie der Beschwerdeführer angefordert hatte, ohne die Zustimmung des betreffenden Mitgliedstaats, der betreffenden Person oder des betreffenden Unternehmens offengelegt werden konnten. Der Bürgerbeauftragte gelangte daher zu dem Schluss, dass keine weiteren Untersuchungen gerechtfertigt waren. Er setzte den Beschwerdeführer jedoch auch davon in Kenntnis, dass er die Möglichkeit hatte, einen neuen Antrag auf Zugang zu den Unterlagen einzureichen, da ein neuer Antrag auf der Grundlage der nach dem Inkrafttreten des Vertrages von Lissabon geltenden Rechtsvorschriften beurteilt werden musste, denen zufolge das Erfordernis der Zustimmung mit dem Erfordernis der Transparenz in Einklang zu bringen ist.

Ausnahme bezüglich des Schutzes personenbezogener Daten

Eine der Ausnahmen nach Artikel 4 der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 wird in Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe b beschrieben, der sich auf die Grundrechte auf Privatsphäre und den Schutz personenbezogener Daten bezieht. Im Fall **3136/2008/EIS** beantragte der

²⁰. Siehe auch den Fall **1972/2009/ANA**, bei dem die Kommission den Zugang zu einem Dokument mit der Begründung verweigerte, sie müsse den Dialog schützen, den sie mit den griechischen Behörden aufgenommen habe, um die griechischen Rechtsvorschriften mit dem EU-Recht in Einklang zu bringen.

Beschwerden und Untersuchungen

Beschwerdeführer, der Gegenstand einer Untersuchung des Europäischen Amtes für Betrugsbekämpfung (OLAF) war, (i) Zugang zu den Unterlagen, auf deren Grundlage OLAF beschlossen hatte, die Untersuchung durchzuführen, und (ii) Auskünfte über das Ergebnis der Untersuchung. OLAF lehnte dies ab. Der Bürgerbeauftragte prüfte OLAFs Akte und konsultierte zudem den Europäischen Datenschutzbeauftragten. Ausgehend hiervon gelangte er zu dem Schluss, dass die von OLAF angeführten Gründe für die Ablehnung des Antrags auf Zugang stichhaltig und ausreichend waren. Was die weitere Frage des Beschwerdeführers betraf, erklärte der Bürgerbeauftragte, dass OLAF seiner Auffassung nach Auskünfte über das Ergebnis seiner Untersuchung erteilt hatte. Allerdings stellt der Bürgerbeauftragte fest, dass ein Bürger, der Gegenstand einer Untersuchung war, nach dem in Artikel 41 der Charta verankerten Grundrecht auf gute Verwaltungspraxis innerhalb einer angemessenen Frist nach Abschluss dieser Untersuchung über deren Ergebnisse informiert werden muss. Im vorliegenden Fall hatte OLAF dies versäumt.

Der Fall **682/2010/TN** betraf einen Antrag auf Einsicht in einen Bericht, der personenbezogene Daten enthielt. Der

Kommission mit der vorgeschlagenen einvernehmlichen Lösung nicht in vollem Umfang einverstanden erklärte, machte der Bürgerbeauftragte eine kritische Anmerkung, dass die Kommission keine überzeugenden Argumente vorgelegt habe, warum sie keine teilweise Einsicht gewähren konnte. Er machte außerdem die weitere Bemerkung, dass den Antragstellern, die Einsicht in Dokumente mit personenbezogenen Daten beantragen, bessere Informationen über die Verwaltungsverfahren übermittelt werden sollten.

Zugang der Öffentlichkeit zu Informationen

Gemäß Artikel 41 der Charta hat jede Person ein Recht darauf, dass ihre Angelegenheiten von der EU-Verwaltung unparteiisch, gerecht und innerhalb einer angemessenen Frist behandelt werden. Dies umfasst auch das Recht auf Erhalt einer Antwort. Der Bürgerbeauftragte bearbeitete 2012 zahlreiche Fälle, in denen die Bürger angaben, die Verwaltung habe keine angemessene oder überhaupt keine Antwort übermittelt. Um eine schnelle Antwort für den Beschwerdeführer zu gewährleisten, wurden diese Fälle zumeist in vereinfachten Verfahren bearbeitet.

Der Bürgerbeauftragte bearbeitete 2012 zahlreiche Fälle, in denen die Bürger angaben, die Verwaltung habe keine angemessene oder überhaupt keine Antwort übermittelt.

Bürgerbeauftragte stellte fest, dass die Kommission grundsätzlich berechtigt war, die Einsicht zu verweigern, da der Beschwerdeführer nicht dargelegt hatte, warum eine Übermittlung der personenbezogenen Daten erforderlich war. Er schlug jedoch als einvernehmliche Lösung vor, dass die Kommission nochmals prüfen sollte, ob Einsicht in andere Teile des Berichts gewährt werden kann. Da sich die

Der Fall **1451/2011/BEH** ist ein Beispiel für eine umfassende Untersuchung im Bereich des Zugangs der Öffentlichkeit zu Informationen. Darin wurde der Kommission vorgeworfen, sie gebe fehlerhafte Auskunft zum Recht auf Freizügigkeit. Der Beschwerdeführer machte geltend, eine Passage in den Leitlinien der Kommission über die Richtlinie zur Unionsbürgerschaft (Richtlinie 2004/38/EG) stehe nicht im



Einklang mit dem EU-Recht gemäß der Auslegung des Gerichtshofs im Urteil in der Rechtssache *Akrich* (C-109/01). Der Bürgerbeauftragte sah hier in der Tat ein Problem und ersuchte die Kommission darum, eine Überprüfung der entsprechenden Passage in Erwägung zu ziehen. Die Kommission erklärte, dass sie nicht beabsichtige, die Leitlinien zum gegenwärtigen Zeitpunkt zu ändern, doch wolle sie den Mehrwert einer Aktualisierung der Leitlinien auf der Grundlage der Ergebnisse ihres zweiten Berichts über die Anwendung der Richtlinie 2004/38 bewerten, der 2013 erscheinen werde. Der Bürgerbeauftragte nahm zur Kenntnis, dass die Kommission darin übereinstimmte, dass die entsprechende Passage klarer abgefasst sein könnte. Er schloss den Fall daher ab, bat die Kommission jedoch darum, ihn auf dem Laufenden zu halten.

Datenschutz

Die Charta der Grundrechte beinhaltet in ihren Artikeln 7 und 8 die Grundrechte auf Privatsphäre und den Schutz personenbezogener Daten. Um dieses Recht ging es im Fall **2384/2011/AN**, der von einem Bürger angestrengt wurde, der Gegenstand einer Untersuchung des Amtes für Betrugsbekämpfung (OLAF) war. OLAF verbreitete Einzelheiten seines Untersuchungsergebnisses an einen Dritten. Diese wurden dann im Land des Beschwerdeführers in einem Presseartikel veröffentlicht. Nach Auffassung des Europäischen Datenschutzbeauftragten stellte diese Verbreitung einen Verstoß gegen die Datenschutzvorschriften der EU dar. Daraufhin verlangte der Beschwerdeführer, dass OLAF sein Fehlverhalten zugibt und sich dafür entschuldigt. OLAF lehnte dies ab. Im Anschluss an die Untersuchung

des Bürgerbeauftragten teilte OLAF dem Beschwerdeführer jedoch in einem Schreiben mit, dass es die Nichteinhaltung der Datenschutzvorschriften in diesem Fall bedauere und sich dafür entschuldige.

Die Kommission als Hüterin der Verträge

Die Rechtsstaatlichkeit gehört zu den Gründungsprinzipien der EU. Eine der vorrangigsten Pflichten der Kommission ist ihr Auftreten als Hüterin der Verträge²¹. Durch Artikel 258 AEUV wurde ein allgemeines Verfahren geschaffen, auf dessen Grundlage die Kommission mögliche Verstöße der Mitgliedstaaten gegen das EU-Recht untersuchen und den Gerichtshof anrufen kann. Die Kommission kann aus eigener Initiative, aufgrund von Beschwerden oder auf Ersuchen des Europäischen Parlaments um Bearbeitung von Petitionen nach Artikel 227 AEUV tätig werden. Bei bestimmten Angelegenheiten wie zum Beispiel Fällen von rechtswidrigen staatlichen Beihilfen kommen andere Verfahren zur Anwendung.

In diesem Zusammenhang ist auf das Projekt „EU-Pilot“²² hinzuweisen, eine erstmals im Jahr 2007 eingeführte Arbeitsmethode der Kommission und der Mitgliedstaaten, mit der Verletzungen des EU-Rechts so früh wie möglich behoben werden sollen, ohne dass ein Vertragsverletzungsverfahren eingeleitet werden muss. Das Projekt zielt darauf, sicherzustellen, dass das EU-Recht von den Mitgliedstaaten effektiver umgesetzt wird und Beschwerden von Bürgern und Unternehmen schneller bearbeitet werden.

²¹. In Artikel 17 EUV heißt es hierzu, dass die Kommission „für die Anwendung der Verträge sowie der von den Organen kraft der Verträge erlassenen Maßnahmen [sorgt].“

²². Siehe Mitteilung der Kommission: Ein Europa der Ergebnisse – Anwendung des Gemeinschaftsrechts, KOM(2007) 502 endgültig.

Beschwerden und Untersuchungen

Der Bürgerbeauftragte nimmt Beschwerden gegen die Kommission in ihrer Rolle als Hüterin der Verträge zur Bearbeitung entgegen.

Der Bürgerbeauftragte nimmt Beschwerden gegen die Kommission in ihrer Rolle als Hüterin der Verträge zur Bearbeitung entgegen. Leitet er eine Untersuchung zu einer solchen Beschwerde ein, ist er stets darauf bedacht, klarzustellen, dass im Zuge dieser Untersuchung nicht geprüft wird, ob eine Vertragsverletzung vorliegt, da der Europäische Bürgerbeauftragte nicht befugt ist, die Maßnahmen der Behörden der Mitgliedstaaten zu untersuchen. Die Untersuchung des Bürgerbeauftragten zielt allein darauf ab, das Verhalten der Kommission bei der Analyse der Vertragsverletzungsbeschwerde zu bewerten. Dabei kann der Bürgerbeauftragte sowohl verfahrensrechtliche als auch inhaltliche Aspekte des Verhaltens der Kommission berücksichtigen.

Verfahrensrechtliche Pflichten

In Bezug auf die verfahrensrechtlichen Pflichten der Kommission gegenüber den Beschwerdeführern stützt sich der Bürgerbeauftragte vornehmlich auf eine Mitteilung der Kommission, die ursprünglich im Jahr 2002 erlassen wurde²³; eine geänderte Fassung wurde 2012 verabschiedet²⁴. Die Mitteilung enthält eine Reihe von Verfahrensvorschriften im Hinblick auf die Registrierung der eingehenden Beschwerden und die diesbezüglichen Ausnahmen sowie die Fristen für die Bearbeitung der Beschwerden und die Unterrichtung der Beschwerdeführer. Diese Mitteilung wurde von der Kommission ursprünglich als Reaktion auf Untersuchungen des Bürgerbeauftragten und auf die diesbezüglichen Kritikpunkte

veröffentlicht. Der Bürgerbeauftragte betrachtet diese Mitteilung als wichtigen Schritt, um das Vertrauen der Bürger in die Kommission als Hüterin der Verträge zu stärken.

Wie die nachstehenden Beispiele verdeutlichen, wurde im Rahmen der Untersuchungen des Bürgerbeauftragten im Jahr 2012 eine Reihe von Verfahrensmängeln aufgedeckt.

Verzögerungen und mangelnde Sorgfalt

Im Fall **773/2011/OV** stellte der Bürgerbeauftragte fest, dass die Kommission entgegen der Aussage des Beschwerdeführers, sie habe seine Vertragsverletzungsbeschwerde nicht angemessen bearbeitet, tatsächlich mehrere Antwortschreiben zur Substanz der Beschwerde gesandt hatte. Im Fall **230/2011/(TS)EIS** hingegen wies der Bürgerbeauftragte darauf hin, dass die Kommission bei der Bearbeitung von Vertragsverletzungsbeschwerden aus den Grundrechten und Grundsätzen guter Verwaltungspraxis erwachsenden Auflagen unterworfen ist. Seiner Auffassung nach rechtfertigte die Komplexität der Probleme nicht die Verzögerung, zu der es in diesem Fall gekommen war. Was die Frage der Kohärenz angeht, die von der Kommission als Argument vorgebracht wurde, erklärte der Bürgerbeauftragte, dass das Streben nach einer „einheitlichen Vorgehensweise“ nicht zu unnötigen Verzögerungen führen darf.

In den Fällen **930/2010/CK** und **1827/2009/CK** ging es um den Vorwurf der mangelnden Sorgfalt bei der Bearbeitung von zwei Vertragsverletzungsbeschwerden. Um die Kommission bei der weiteren Verbesserung ihrer Verfahren

²³. Mitteilung der Kommission an das Europäische Parlament und den Europäischen Bürgerbeauftragten über die Beziehungen zum Beschwerdeführer bei Verstößen gegen das Gemeinschaftsrecht; ABl. 2002 C 244, S. 5.

²⁴. KOM(2012)154 endgültig; Mitteilung der Kommission an den Rat und das Europäische Parlament zur Aktualisierung der Mitteilung über die Beziehungen zu Beschwerdeführern in Fällen der Anwendung von Unionsrecht.



zu unterstützen, machte der Bürgerbeauftragte im ersten Fall zwei weitere Bemerkungen. Im zweiten Fall bedauerte er die bruske Art und Weise, in der die Kommission die vom Beschwerdeführer vorgebrachten Argumente zurückgewiesen hatte. Gleichwohl merkte er an, dass infolge der jüngsten Entwicklungen die Meinungsverschiedenheit zwischen der Kommission und dem Beschwerdeführer über die korrekte Auslegung der griechischen Steuerregelungen gegenstandslos geworden war.

Im Fall **1775/2012/ER**, der die Nichtbeantwortung und nicht angemessene Bearbeitung einer von einem italienischen Zigarettenimporteur eingereichten Vertragsverletzungsbeschwerde betraf, bestätigte die Kommission den Eingang der Beschwerde, kurz nachdem der Bürgerbeauftragte mit ihr in Kontakt getreten war. Darüber hinaus setzte sich ein Beamter der Kommission mit dem Beschwerdeführer telefonisch in Verbindung und teilte ihm mit, dass er der neue Sachbearbeiter sei. Kurze Zeit danach fand ein Treffen mit dem Beschwerdeführer statt.

Inhaltliche Themen

Der Bürgerbeauftragte kann bei der Untersuchung von Vertragsverletzungsbeschwerden die Analysen und Schlussfolgerungen der Kommission²⁵ auch inhaltlich bewerten und beispielsweise kontrollieren, ob diese Analysen und Schlussfolgerungen gut begründet sind und ob sie dem Beschwerdeführer ausführlich erläutert wurden. Der Bürgerbeauftragte

respektiert in seinen Untersuchungen und Schlussfolgerungen die der Kommission durch die Verträge und die Rechtsprechung des Gerichtshofs der Europäischen Union gewährte Ermessensfreiheit bei ihrer Entscheidung, ob ein Vertragsverletzungsverfahren vor dem Gericht angestrengt werden soll.²⁶ Falls der Bürgerbeauftragte grundlegende Zweifel an der Einschätzung der Kommission hegt, bringt er dies zum Ausdruck, jedoch nicht, ohne zu betonen, dass der Gerichtshof oberste Instanz zur Auslegung des EU-Rechts ist. Solch unterschiedliche Auffassungen sind jedoch die Ausnahme.

Unzureichende Begründung

Im Fall **1623/2009/FOR** kam der Bürgerbeauftragte zu dem Schluss, dass die Kommission es versäumt hatte, klar zu erläutern, aus welchen Gründen sie eine Beschwerde wegen eines angeblichen Verstoßes gegen die Rechte von Urheberrechtinhabern auf dem finnischen Fernsehmarkt nicht weiter bearbeiten würde. Als Reaktion auf die Aufforderung des Bürgerbeauftragten, ihre Position klar zu erläutern, erklärte die Kommission, der Fall werde in Anbetracht des weiteren Schriftverkehrs der Beschwerdeführer an das Projekt „EU-Pilot“ verwiesen und sie werde sich auf dieser Grundlage an Finnland wenden, um Informationen einzuholen oder Lösungen für die Probleme zu suchen. Ebenso war der Bürgerbeauftragte im Fall **1260/2010/RT** der Auffassung, dass die Kommission ihre Entscheidung, ihre Untersuchung zu eine Vertragsverletzungsbeschwerde, wonach die französischen Behörden die Bestimmungen des EU-Rechts im Bereich Paralleleinführen von Tierarzneimitteln nicht einhielten, einzustellen,

Der Bürgerbeauftragte respektiert in seinen Untersuchungen und Schlussfolgerungen die der Kommission durch die Verträge und die Rechtsprechung des Gerichtshofs der Europäischen Union gewährte Ermessensfreiheit bei ihrer Entscheidung, ob ein Vertragsverletzungsverfahren vor dem Gericht angestrengt werden soll.

²⁵. Vgl. hierzu beispielsweise den Fall **2591/2010/GG** hinsichtlich der nicht korrekten Durchführung des Vertragsverletzungsverfahrens gegen Österreich betreffend den Flughafen Wien, welcher in Abschnitt 1.4 dargelegt wird.

²⁶. Der Bürgerbeauftragte weist in diesem Zusammenhang darauf hin, dass das Vorliegen eines Verstoßes gegen EU-Rechtsvorschriften nicht automatisch bedeutet, dass die Kommission ein Vertragsverletzungsverfahren anstrengen sollte. Die Kommission muss jedoch begründen, wie sie ihren großen Ermessensspielraum nutzt.

Beschwerden und Untersuchungen

nicht hinreichend begründet hatte. Nachdem der Bürgerbeauftragte einen Empfehlungsentwurf unterbreitet hatte, beschloss die Kommission, ein neues Vertragsverletzungsverfahren zu den Hindernissen, mit denen Großhändler, die Tierarzneimittel im Rahmen von Paralleleinfuhren importieren möchten konfrontiert sind, einzuleiten.

Einwände gegen die Bewertung der Kommission

Der Beschwerdeführer im Fall **1909/2009/BEH** reichte eine Vertragsverletzungsbeschwerde ein, in der er geltend machte, die österreichischen Behörden hätten entgegen dem EU-Recht keine individuelle Beurteilung vorgenommen, ob sein Mandant Herr D. eine Gefahr für die öffentliche Sicherheit darstellte. Die Kommission erklärte, sie könne auf der Grundlage der ihr vorliegenden Informationen nicht zu dem Schluss gelangen, dass die österreichischen Behörden gegen EU-Recht verstoßen hätten. Aus diesem Grund habe sie darauf verzichtet, ein Vertragsverletzungsverfahren einzuleiten. Der Bürgerbeauftragte befand, dass die Kommission stichhaltig begründet hatte, warum die österreichischen Behörden ihrer Meinung nach die oben genannte individuelle Prüfung vorgenommen hatten. Die Kommission hatte jedoch die Vertragsverletzungsbeschwerde des Beschwerdeführers insoweit nicht ordnungsgemäß bearbeitet, als diese sich gegen den Beschluss der österreichischen Behörden richtete, (i) Herrn D. keine Frist für das Verlassen des österreichischen

EU-Recht ausschließlich in dringenden Fällen zulässig ist. Der Bürgerbeauftragte forderte die Kommission auf, die Vertragsverletzungsbeschwerde in dieser Hinsicht erneut zu prüfen. Die Kommission machte im Wesentlichen geltend, dass die österreichischen Behörden die Dringlichkeit des Falles geprüft und angenommen hatten, dass eine derartige Dringlichkeit gegeben war. Der Bürgerbeauftragte fand die Antwort der Kommission nicht überzeugend. Da es sich um einen Einzelfall handelte, schloss er die Untersuchung mit einer kritischen Anmerkung ab.

Vergabe von Aufträgen und Zuschüssen

Der Bürgerbeauftragte bearbeitet Beschwerden über die Vergabe – oder Nichtvergabe – von Aufträgen und Zuschüssen. Seiner Ansicht nach haben jedoch die Organe, insbesondere die für Ausschreibungen zuständigen Bewertungsgremien und Vergabestellen, einen großen Ermessensspielraum, und der Bürgerbeauftragte ist der Auffassung, dass er sich in derartigen Fällen darauf beschränken sollte, zu überprüfen, ob die Verfahrensbestimmungen eingehalten wurden und die Fakten stimmen, sowie auszuschließen, dass offenkundige Bewertungsfehler oder Machtmissbrauch vorliegen. Zudem kann er untersuchen, ob die Organe ihrer Verpflichtung zur Angabe von Gründen nachgekommen sind und ob diese Gründe in sich schlüssig und angemessen sind.

Zu den vom Bürgerbeauftragten im Jahr 2012 im Bereich Vergabe von Aufträgen und Zuschüssen untersuchten Themen zählten die vermeintliche Ungleichbehandlung von Bietern und mangelnde Transparenz.

Staatsgebiets einzuräumen und (ii) der Berufung von Herrn D. gegen das Aufenthaltsverbot keine aufschiebende Wirkung zuzuerkennen, was nach

Zu den vom Bürgerbeauftragten im Jahr 2012 im Bereich Vergabe von Aufträgen und Zuschüssen untersuchten Themen zählten die vermeintliche



Ungleichbehandlung von Bietern und mangelnde Transparenz. Der erste Fall, der im Folgenden beschrieben wird, gab dem Bürgerbeauftragten Gelegenheit, die Kommission daran zu erinnern, dass die Grundsätze einer guten Verwaltungspraxis unter Umständen verlangen, dass die Organe über die in den Rechtsvorschriften festgelegten Anforderungen hinausgehen.

Ungleichbehandlung

Im Fall **642/2008/MMN** ging es um einen angeblichen Interessenkonflikt in Bezug auf einen technischen Berater bei einem Ausschreibungsverfahren. Der Beschwerdeführer warf der Kommission vor, sie habe den Grundsatz der Gleichbehandlung verletzt, weil einer der Berater des Bewertungsausschusses beim erfolgreichen Bieter beschäftigt gewesen sei. Der Bürgerbeauftragte forderte die Kommission unter anderem dazu auf, die von allen Mitgliedern des Bewertungsausschusses und eventuellen Beobachtern zu unterzeichnende Unparteilichkeits- und Vertraulichkeitserklärung umzuformulieren, um sicherzustellen, dass alle eventuellen Interessenkonflikte, und zwar sowohl „tatsächliche“, „potenzielle“ als auch „augenscheinliche“ Interessenkonflikte, eindeutig davon erfasst werden. In ihrer Antwort erklärte die Kommission, dass die entsprechende Bestimmung der Haushaltsordnung ausschließlich „tatsächliche“ und „potenzielle“ Interessenkonflikte vorsehe und dass „augenscheinliche“ Interessenkonflikte nur dann von Belang seien, wenn nach einer Prüfung zutage trete, dass ein „tatsächlicher“ oder „potenzieller“ Interessenkonflikt vorliege. Der Bürgerbeauftragte fand dies nicht überzeugend. Da jedoch die Kommission mitteilte, dass sie die Unparteilichkeits- und Vertraulichkeitserklärung überprüfen

werde, kam er zu dem Schluss, dass keine weiteren Untersuchungen gerechtfertigt waren. Zugleich erklärte er allerdings, dass er von der Kommission zu gegebener Zeit einen Bericht über die Ergebnisse der angekündigten Überprüfung anfordern wird.

Im Fall **3000/2009/JF** befand der Bürgerbeauftragte, dass die Kommission es versäumt hatte, die Gleichbehandlung der Bieter sicherzustellen, und dass dadurch die Chancen der Beschwerdeführerin, aus dem Ausschreibungsverfahren als erfolgreiche Bieterin hervorzugehen, beeinträchtigt worden waren. Er schlug daher eine einvernehmliche Lösung vor, die darin bestehen sollte, dass die Kommission die Beschwerdeführerin für ihre Kosten zur Teilnahme an der Ausschreibung entschädigt. Daraufhin bezahlte die Kommission der Beschwerdeführerin über 10 000 EUR.

Im Fall **105/2011/TN** wurde das Angebot des Beschwerdeführers abgelehnt, als sich abzeichnete, dass sich der vorgeschlagene Teamleiter in einem weiteren mit EU-Mitteln geförderten Projekt, das zur selben Zeit durchgeführt werden sollte, als Vollzeitmitarbeiter verpflichtet hatte. Der Bürgerbeauftragte wertete es als Missstand in der Verwaltungstätigkeit, dass die Kommission dem Auftraggeber empfohlen hatte, das Angebot des Unternehmens abzulehnen, bevor feststand, dass der vorgeschlagene Teamleiter für das Projekt nicht zur Verfügung stehen würde. Dennoch sei die Entscheidung, das Angebot abzulehnen, angemessen gewesen. Eine weitere Bemerkung an die Kommission zielte darauf ab, das Risiko, dass Angebote im Rahmen von durch die EU geförderten Projekten aufgrund der Nichtverfügbarkeit von Hauptsachverständigen abgelehnt werden, zu verringern.

Beschwerden und Untersuchungen

Mangelnde Transparenz

Im Fall 1683/2011/TN, in dem es um ein Ausschreibungsverfahren für einen Liefervertrag ging, erkannte die Kommission an, dass das Verfahren nicht vollständig transparent gewesen sei. Aus diesem Grund habe sie zum Zeitpunkt des Entwurfs der Stellungnahme zu diesem Fall Verhandlungen mit dem Beschwerdeführer geführt, um das Problem einvernehmlich zu klären. Der Bürgerbeauftragte begrüßte die Tatsache, dass die Kommission Verantwortung für den Fehler übernommen hatte und mit dem Beschwerdeführer über eine Lösung verhandelte.

Durchführung von Verträgen

Nach Auffassung des Bürgerbeauftragten ergeben sich Missstände in der Verwaltungstätigkeit, wenn eine öffentliche Einrichtung nicht im Einklang mit für sie verbindlichen Regeln oder Grundsätzen handelt. Ein Missstand kann

Im Jahr 2012 erhielt der Bürgerbeauftragte im Bereich Verträge Gelegenheit, sich mit einer Reihe von Grundrechtsfragen zu befassen, so vor allem mit dem Recht auf Anhörung. Ebenso beschäftigte er sich häufig mit Vorwürfen einer ungerechten Behandlung, vornehmlich bei Streitigkeiten über förderfähige Kosten und Prüfungsvorgänge.

sich somit auch auf die Verpflichtungen beziehen, die durch die von den EU-Organen abgeschlossenen Verträge entstehen.

In derartigen Fällen ist die Untersuchungsbefugnis des Bürgerbeauftragten jedoch zwangsläufig begrenzt. Der Bürgerbeauftragte sieht es nicht als seine Aufgabe an, zu entscheiden, ob ein Vertragsbruch durch eine der Parteien vorliegt, falls ein Streit in dieser Frage entsteht. Die Entscheidung darüber ist faktisch nur vor einem zuständigen Gericht zu klären.

In Vertragsstreitigkeiten betreffenden Fällen beschränkt sich der Bürgerbeauftragte bei seiner Untersuchung daher auf die Frage, ob die betroffenen Organe der Union ihm schlüssig und ausreichend begründen können, auf welcher Rechtsgrundlage ihr Vorgehen beruht, und warum sie glauben, dass ihr Standpunkt zur Vertragslage begründet ist. Gelingt ihnen dies, gelangt der Bürgerbeauftragte zu dem Schluss, dass kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit vorliegt. Eine derartige Folgerung beschneidet keineswegs das Recht beider Parteien, ihre vertragliche Auseinandersetzung von einem zuständigen Gericht untersuchen und verbindlich beilegen zu lassen.

Im Jahr 2012 erhielt der Bürgerbeauftragte im Bereich Verträge Gelegenheit, sich mit einer Reihe von Grundrechtsfragen zu befassen, so vor allem mit dem Recht auf Anhörung. Ebenso beschäftigte er sich häufig mit Vorwürfen einer ungerechten Behandlung, vornehmlich

bei Streitigkeiten über förderfähige Kosten und Prüfungsvorgänge. Außerdem setzte sich der Bürgerbeauftragte auch mit dem Ausmaß der Verantwortung der Kommission gegenüber Unterauftragnehmern auseinander.

Missachtung der Grundrechte

Der Fall 2635/2010/TN betraf das angebliche Versäumnis der Kommission, den Beschwerdeführer davon in Kenntnis zu setzen, dass er nach ihrer Auffassung gegen den Verhaltenskodex der EU-Wahlbeobachtungsmissionen verstoßen hatte. Da der Bürgerbeauftragte



nicht voll und ganz davon überzeugt war, dass die durch die Charta der Grundrechte der Europäischen Union und durch den Europäischen Kodex für gute Verwaltungspraxis garantierten Rechte des Beschwerdeführers geachtet worden waren, regte er Maßnahmen an, die die Kommission ergreifen könnte, um die Angelegenheit zu regeln. Die Kommission bot dem Beschwerdeführer die Gewähr dafür, dass er nach wie vor als umfassend geeigneter Kandidat für künftige EU-Wahlbeobachtungsmissionen gelte. Hinsichtlich ihres allgemeinen Verfahrens zur Feststellung eines Verstoßes gegen den Verhaltenskodex für EU-Beobachter erklärte die Kommission, dass sie bereits damit beschäftigt sei, den Vorschlag des Bürgerbeauftragten in Bezug auf die Überprüfung dieses Verfahrens umzusetzen.

Im Fall **1045/2011/RT** beschloss die Kommission nach einer Untersuchung des Europäischen Amtes für Betrugsbekämpfung (OLAF), den für zwei Projekte ausgezahlten Gesamtbetrag wieder einzuziehen. Die Beschwerdeführerin machte geltend, dass die Kommission sie in Bezug auf die gegen sie vorgebrachten Vorwürfe nicht gehört habe. Nach Auffassung des Bürgerbeauftragten hatte die Beschwerdeführerin de facto durchaus die Möglichkeit, gehört zu werden, da sie vor und während des Wiedereinziehungsverfahrens Stellungnahmen abgeben und somit das Ergebnis zu ihren Gunsten verändern konnte. Jedoch enthielt das Vorinformationsschreiben, in dem die Gründe für die Wiedereinziehung genannt wurden, weder eine ausdrückliche Aufforderung zur Stellungnahme zu der geplanten Wiedereinziehung noch eindeutige Angaben zu der diesbezüglich einzuhaltenden Frist. Der Bürgerbeauftragte machte in dieser Hinsicht eine weitere Bemerkung.

Im Fall **2386/2010/MHZ** ging es um die Entlassung eines polnischen Experten aus seiner Stellung als Teamleiter eines von der EU finanzierten Projekts in Bosnien und Herzegowina. Der Beschwerdeführer machte unter anderem geltend, sein Recht auf Anhörung und auf Unterrichtung über die Begründung des Gesuchs der Kommission sei missachtet worden. Der Bürgerbeauftragte befand, dass das Versäumnis der Kommission, dem Beschwerdeführer vor der Übermittlung eines Entlassungsgesuchs an seinen Arbeitgeber das Recht auf Verteidigung zu gewähren, einen Missstand in der Verwaltungstätigkeit darstellte. Er kritisierte zudem die Kommission für ihr Versäumnis, überzeugende Erklärungen dafür abzugeben, warum sie die Behörden von Bosnien und Herzegowina nicht über ihr Gesuch um Entlassung des Beschwerdeführers unterrichtet hatte.

Vorwurf der ungerechten Behandlung

Viele Fälle in diesem Bereich stehen im Zusammenhang mit Streitigkeiten über förderfähige Kosten, die sich häufig im Lichte von Auditergebnissen ergeben. In manchen dieser Fälle ist der Standpunkt des Organs angemessen. Dies galt freilich nicht für die Beschwerde im Fall **3373/2008/JF**, die eingereicht wurde, nachdem bei einem von der EU geförderten Projekt in einem Prüfbericht bestimmte Kosten als nicht förderfähig eingestuft wurden. Der Bürgerbeauftragte ersuchte die Kommission nachdrücklich darum, auf ihre Rückforderung zu verzichten, weil diese unverhältnismäßig und ungerecht sei. Die Kommission lehnte dies ab. Daraufhin betonte der Bürgerbeauftragte, dass Organisationen wie die Beschwerdeführerin, falls ihre Vorgehensweisen bei den von ihnen durchgeführten Projekten von den EU-Projektverantwortlichen stillschweigend hingenommen werden, durchaus annehmen könnten, dass sie im Einklang mit den geltenden Vorschriften

Beschwerden und Untersuchungen

handeln. Ist Letzteres nicht der Fall, sollten die Projektverantwortlichen, sobald sie von solchen Vorgehensweisen Kenntnis erhalten, in dieser Hinsicht vorbeugende Maßnahmen ergreifen. Tun sie dies nicht, sollte die Möglichkeit bestehen, disziplinarischen Maßnahmen gegen sie zu erlassen. Da dadurch eine wichtige Grundsatzfrage aufgeworfen wird, hielt der Bürgerbeauftragte es für gerechtfertigt, einen Sonderbericht für das Europäische Parlament auszuarbeiten. Er beschloss jedoch, einen solchen Bericht erst dann vorzulegen, wenn er aus eigener Initiative eine Untersuchung des Verhaltens der Kommission bei der Abwicklung der von ihr finanzierten Projekte durchgeführt hat.

Andererseits gelangte der Bürgerbeauftragte im Fall **351/2011/OV** bezüglich der Ablehnung der Personalkosten eines Projektpartners zu dem Schluss, dass die Kommission gemäß der Finanzhilfevereinbarung das Recht hatte, die vom Beschwerdeführer geltend gemachten Personalkosten abzulehnen. Zudem befand der Bürgerbeauftragte, dass die Kommission ihre Ermessensbefugnis zum größtmöglichen Vorteil des Beschwerdeführers ausgeübt hatte, indem sie es diesem gestattete, einen Teil der Personalkosten in die Kategorie „Unterverträge“ zu übertragen. Die Weigerung der Kommission, den verbleibenden Teil der nicht förderfähigen Kosten für Unterverträge in Betracht zu ziehen, war daher seiner Auffassung nach nicht ungerecht.

Auch im Fall **901/2011/OV** ging es um die Rückforderung nicht förderfähiger Kosten im Rahmen eines Projekts infolge einer Prüfung. Der Beschwerdeführer wandte sich an den Bürgerbeauftragten mit der Behauptung, dass die Haltung der Kommission nicht gerechtfertigt und

unfair sei. Er argumentierte, in gutem Glauben und auf der Grundlage von Informationen des Projektkoordinators gehandelt zu haben. Der Bürgerbeauftragte stellte fest, dass die Schlussfolgerung der Kommission, dass die in Rede stehenden Kosten nicht förderfähig waren, korrekt war. Er wies auch darauf hin, dass der Koordinator kein Vertreter der Kommission ist und etwaige Äußerungen des Koordinators, die nicht auf ausdrückliche Anweisungen der Kommission erfolgten, für die Kommission nicht bindend sind. Eine solche ausdrückliche Anweisung war nicht erteilt worden. Er stellte daher keinen Missstand fest.

Verantwortung der Kommission gegenüber Unterauftragnehmern

Der Beschwerdeführer im Fall **535/2010/RT** war als Sachverständiger im Rahmen eines von der Europäischen Kommission finanzierten Projektes tätig. Er wurde für seine Arbeit an dem Projekt nur teilweise bezahlt und forderte die Kommission auf, einzuschreiten, um sicherzustellen, dass der ihm zustehende Zahlungsbetrag beglichen wird. Dies tat die Kommission nicht. Nachdem sich der Bürgerbeauftragte in den Fall eingeschaltet hatte, forderte die Kommission den Hauptauftragnehmer auf, den ausstehenden Betrag auszuführen. Der Bürgerbeauftragte schloss den Fall mit der Bemerkung ab, dass er darauf vertraue, dass die Kommission trotz der bisher bei ihr eingegangenen negativen Antworten weiterhin beim Hauptauftragnehmer auf die Bezahlung des ausstehenden Betrags an den Beschwerdeführer drängt und alle ihr zur Verfügung stehenden Mittel ausschöpft, um ihren Hauptauftragnehmer zu überzeugen, seine unkooperative Haltung aufzugeben.



Verwaltung und Beamtenstatut

Jedes Jahr erhält der Bürgerbeauftragte eine Reihe von Beschwerden in Bezug auf Personalfragen bei den Organen, vornehmlich die Anwendung des Statuts und anderer relevanter Texte durch die EU-Verwaltung. Bisweilen geht es in Personalfällen um die Wahrung der Grundrechte, so dass der Bürgerbeauftragte Gelegenheit erhält, die korrekte Anwendung der Charta zu fördern. In anderen Fällen ergeben sich Streitfragen aus der Art und Weise, in der die EU-Organe das Beamtenstatut auslegen. In solchen Fällen versucht der Bürgerbeauftragte, zumindest sicherzustellen, dass die Organe die Rechtsprechung des Gerichtshofs berücksichtigen und korrekt anwenden.

Bisweilen geht es in Personalfällen um die Wahrung der Grundrechte, so dass der Bürgerbeauftragte Gelegenheit erhält, die korrekte Anwendung der Charta zu fördern.

Sorgfaltspflichten

Im Fall **11/2012/(ZV)AN** wurde eine Frage im Zusammenhang mit der Charta aufgeworfen. Konkret ging es darin um das Fehlen von Bestimmungen, die es den an die Europäischen Schulen abgeordneten Lehrkräften ermöglichen, Erziehungsurlaub zu nehmen. Die Untersuchung richtete sich an die Kommission in ihrer Eigenschaft als Mitglied des Verwaltungsrats der Europäischen Schulen und als eine an deren Finanzierung beteiligte Geldgeberin. Nach Auffassung des Bürgerbeauftragten stand die fehlende Möglichkeit zur Inanspruchnahme von Erziehungsurlaub im Widerspruch zur Charta und zu anderen Bestimmungen des EU-Rechts. Im Laufe der Untersuchung wurden die

Personalvorschriften der Europäischen Schulen dahin gehend geändert, dass die Möglichkeit zur Beantragung von Erziehungsurlaub eingeführt wurde. Dem Antrag der Beschwerdeführerin auf Gewährung von Erziehungsurlaub wurde daher stattgegeben.

Im Fall **1810/2011/BEH** ging es um die Bearbeitung der Anträge des Beschwerdeführers auf interne Versetzung und Unterstützung bei der Europäischen Agentur für die operative Zusammenarbeit an den Außengrenzen der EU, Frontex. Nach Auffassung des Bürgerbeauftragten hatte Frontex den Antrag des Beschwerdeführers auf interne Versetzung nicht fristgerecht beantwortet. Was den Antrag auf Unterstützung anbelangte, befand er,

dass Frontex die vorgebrachten Tatsachen ordnungsgemäß untersucht hatte. So hatte Frontex beispielsweise einen internen Untersuchungsleiter ernannt, der eine ausreichende Gewähr für Unabhängigkeit und berufliche Fachkenntnis bot und einen umfassenden Bericht auf der Basis von eingeholten Stellungnahmen und Aussagen erstellte. Hinsichtlich der fristgerechten Durchführung der Maßnahmen stellte der Bürgerbeauftragte fest, dass Frontex den Fall des Beschwerdeführers kontinuierlich und stetig voranbrachte und ihn regelmäßig über den diesbezüglichen Stand der Dinge informierte. Der Bürgerbeauftragte gelangte zu dem Schluss, dass der von Frontex vertretene Standpunkt, eine Ergreifung von Sofortmaßnahmen sei nicht geboten gewesen, angemessen war.

Beschwerden und Untersuchungen

Unangemessenheit

Im Fall **1752/2011/RT**, in dem sich die Kommission weigerte, dem Beschwerdeführer die Reisekosten für seine Kinder zu erstatten, weil er beschlossen hatte, aus Guinea abzureisen, bevor die Kommission erklärte, dass in dem Land eine Krisensituation herrsche, wies der Bürgerbeauftragte auf das junge Alter der Kinder hin und ersuchte die Kommission zu prüfen, ob sie nicht eine Lösung des Falles anstreben und die Reisekosten des Beschwerdeführers aus Kulanz übernehmen wolle. Die Kommission stimmte zu.

Im Fall **141/2011/RT** ging es um die Bestimmung des Herkunftsorts des Beschwerdeführers. In ihrer Stellungnahme räumte die Kommission ein, dass die Europäische Behörde für Lebensmittelsicherheit (EFSA) mit der Festlegung von Brüssel anstatt Marseille als Herkunftsort einen Fehler begangen habe. Da der Beschwerdeführer jedoch nicht innerhalb der im Beamtenstatut vorgesehenen Frist Einspruch gegen diese Entscheidung erhoben habe, sei die Kommission an die Entscheidung der EFSA gebunden gewesen. Der Bürgerbeauftragte befand, dass die Kommission nicht konsequent gehandelt hatte, indem sie die Entscheidung der EFSA zwar als Fehler erkannte, sich aber dennoch darauf berief. Daraufhin erklärte sich die Kommission bereit, den Herkunftsort des Beschwerdeführers neu festzulegen.

Probleme im Zusammenhang mit Beförderungen

Im Fall **2744/2009/(MF)JF** behauptete die Beschwerdeführerin, eine Bedienstete des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses (EWSA) sei aufgrund von politischem Druck befördert worden. Die Untersuchung des Bürgerbeauftragten ergab, dass der EWSA die betreffende Bedienstete tatsächlich entgegen seiner

eigenen, zum damaligen Zeitpunkt geltenden Geschäftsordnung befördert hatte. Darüber hinaus fand er beim Beförderungsverfahren Anhaltspunkte für eine vorschriftswidrige Einflussnahme. Der EWSA räumte sein vorschriftswidriges Vorgehen ein und revidierte die unrechtmäßige Entscheidung. Außerdem ergriff er angemessene Maßnahmen, um in Zukunft ähnliche Fälle zu vermeiden. Der Bürgerbeauftragte beanstandete jedoch auch, dass der EWSA seinen Empfehlungsentwurf nicht ordnungsgemäß beantwortet und Aussagen gemacht hatte, die in eindeutigen Widerspruch zu dem in seiner Akte dargelegten Sachverhalt standen. In Anbetracht der festgestellten besonders ernstzunehmenden Unregelmäßigkeiten und im Hinblick darauf, dass ein solches Verhalten Transparenz und Ansehen der Einrichtungen der EU in der Öffentlichkeit gefährdet, beschloss der Bürgerbeauftragte außerdem, seine Entscheidung an den Präsidenten des Europäischen Parlaments zu schicken, der eine Befassung des für den EWSA zuständigen Ausschusses des Parlaments in Erwägung ziehen könnte.

Auch der Fall **683/2010/OV** betraf eine Streitfrage im Zusammenhang mit einer Beförderung, und zwar um die Beförderung des Beschwerdeführers, der 2004 vom Rat der EU zur Kommission „abgeordnet“ worden war. Aufgrund eines IT-Fehlers hatte ihn die Kommission wie einen „versetzten Beamten“ behandelt. Im Dezember 2008 hatte die Kommission den Beschwerdeführer befördert. Als sie jedoch feststellte, dass die Beförderung aufgrund der Beförderungspunkte ausgesprochen worden war, die der Beschwerdeführer als „abgeordneter“, nicht jedoch als „versetzter“ Beamter gesammelt hatte, hatte sie die Beförderung



rückgängig gemacht. Nachdem sich der Bürgerbeauftragte eingeschaltet hatte, stimmte die Kommission seiner Auffassung, dass der IT-Fehler den Ausgangspunkt der Beschwerde bildete und dass sie den Versetzungsantrag des Beschwerdeführers zügiger hätte bearbeiten können, zu. Sie schlug daher vor, den Beschwerdeführer zu befördern.

Die Beschwerdeführerin im Fall **475/2012/KM** wandte sich an den Bürgerbeauftragten mit dem Vorwurf, die Kommission habe es zu Unrecht versäumt, ihr die ihr aufgrund ihrer Beförderung rückwirkend zustehenden Bezüge nachzuzahlen. Sie bat die Kommission, eine Beilegung der Angelegenheit zu erwägen, da es die Fairness gebiete, dass sie diese Zahlungen erhalte. Knapp einen Monat nach Einleitung der Untersuchung teilte die Beschwerdeführerin dem Bürgerbeauftragten mit, dass die Kommission ihrer Forderung stattgegeben hatte, indem sie sie ab dem 1. Januar 2010 beförderte und ihr die daraus resultierenden rückwirkenden Bezüge nachzahlte.

Falsche Behandlung einer Beschwerde

Der Beschwerdeführer im Fall **862/2011/AN** hatte erfolglos an einem Leistungsnachweisverfahren teilgenommen. Er legte daraufhin gemäß Artikel 90 Absatz 2 des Beamtenstatuts Beschwerde ein. Die Kommission leitete die Beschwerde an das Europäische Amt für Personalauswahl (EPSO) als die in diesem Fall zuständige Stelle weiter; das Amt erhielt jedoch erst fünf Monate später Kenntnis von der Beschwerde und ging wegen des Ablaufs der rechtlich verankerten Fristen davon aus, dass sie stillschweigend abgelehnt worden war. Der Bürgerbeauftragte war der Auffassung, dass das Amt diesen Standpunkt im Sinne von Artikel 90 Absatz 2 des Beamtenstatuts nicht einnehmen durfte.

Er legte einen Empfehlungsentwurf vor, der darauf abzielte, dass das Amt als Einreichungstermin der Beschwerde den Tag des tatsächlichen Eingangs beim Amt nehmen sollte. Zudem sollte das Amt bei der Beurteilung der Zulässigkeit der Beschwerde im Hinblick auf die Einhaltung von Fristen das Datum der Einreichung bei der nicht zuständigen Stelle zugrunde legen. Das Amt nahm den zweiten Empfehlungsentwurf des Bürgerbeauftragten an, nicht jedoch den ersten. Es berief sich hierbei auf die Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofes. Diese Argumentation überzeugte den Bürgerbeauftragten nicht, und er schloss den Fall mit kritischen Bemerkungen ab.

Auswahl- und Ausleseverfahren

EPSO

Die meisten Untersuchungen des Bürgerbeauftragten im Bereich Auswahl- und Ausleseverfahren richten sich gegen das Europäische Amt für Personalauswahl (EPSO). Im Laufe der Jahre hat EPSO mit dem Bürgerbeauftragten auf konstruktive Weise zusammengearbeitet, um Beschwerden rasch und zuvorkommend beizulegen. Dieser Trend setzte sich in einer Reihe von Fällen auch im Jahr 2012 weiter fort, wie die folgenden Beispiele zeigen. In einigen Fällen jedoch gab die Reaktion des Amtes auf manche der im Laufe des Jahres aufgegriffenen Fragen Anlass zur Sorge.

Organisatorische Themen

Der Fall **989/2011/ER** betraf die Verfahrensweise des Amtes bezüglich der Buchung von computergestützten Zulassungstests (CBT) bei Auswahlverfahren. In seiner Entscheidung erinnerte der Bürgerbeauftragte an die in seiner

Beschwerden und Untersuchungen

Untersuchung aus eigener Initiative **OI/9/2010/RT** gemachten Feststellungen, wonach das neue Verfahren zur Buchung von computergestützten Zulassungstests eine angemessene und notwendige Maßnahme zur Verkürzung der Dauer des gesamten Auswahlverfahrens bildet. Er vertrat die Auffassung, dass EPSO die Beschwerdeführerin ordnungsgemäß über die Folgen der Nichtwahrung der Buchungsfrist für ihren computergestützten Zulassungstest informiert hatte. Ferner hatte die Beschwerdeführerin keine konkreten Gründe dafür angegeben, warum sie während der Buchungsfrist nicht auf das Internet zugreifen konnte. EPSO hatte zudem umgehend auf ihre Anfragen geantwortet. Der Bürgerbeauftragte schlug EPSO jedoch vor, in Zukunft proaktiv die besondere Situation von Bewerbern zu berücksichtigen, die eigenen Angaben zufolge nicht in der Lage waren, ihren computergestützten Zulassungstest zu buchen. Ebenso könnte EPSO erwägen, im Leitfaden für allgemeine Auswahlverfahren näher auszuführen, welche Folgen die Nichtwahrung der Buchungsfrist für die computergestützten Zulassungstest nach sich zieht.

Im Fall **521/2012/EIS**, der durch ein vereinfachtes Verfahren in weniger als 30 Tagen beigelegt wurde, gab EPSO der Beschwerdeführerin (i) eine weitere Chance, die fraglichen Tests in ihrem Heimatland abzulegen, und (ii) erstattete ihr die zusätzlichen Reisekosten. Die Beschwerdeführerin hatte den ersten Teil ihres Zulassungstests beendet und mit der Bearbeitung des zweiten Teils begonnen, als das EDV-System ausfiel, sodass sie ihre Tests nicht an Ort und Stelle abschließen konnte.

Unklare Informationen

Im Fall **1370/2010/BEH** ging es um einen angeblichen Missstand in der Verwaltungstätigkeit bei der Organisation eines offenen Auswahlverfahrens zur Bildung einer Einstellungsreserve von Assistenten im Gebäudesektor. Der Beschwerdeführer wandte sich an EPSO, weil die von ihm abgelegte schriftliche Prüfung seiner Meinung nach nicht der Bekanntmachung des Auswahlverfahrens entsprach. EPSO bestand indes darauf, dass die Tests mit der Bekanntmachung im Einklang stünden. Nachdem der Bürgerbeauftragte den Wortlaut analysiert hatte, gelangte er zu der Auffassung, dass die Bekanntmachung des Auswahlverfahrens nicht klar genug formuliert war. Er unterbreitete deshalb eine kritische Anmerkung.

Sonstige Organe, Einrichtungen und Stellen

Ogleich EPSO die meisten Beschwerden im Bereich Personaleinstellung auf sich vereint, erhält der Bürgerbeauftragte gelegentlich auch einschlägige Beschwerden gegen andere Organe, häufig Stellen und Agenturen, die erst vor relativ kurzer Zeit eingerichtet wurden.

Als Reaktion auf die vom Bürgerbeauftragten aus eigener Initiative eingeleitete Untersuchung **OI/3/2012/CK** kündigte die Europäische Agentur für Netz- und Informationssicherheit (ENISA) eine neue Vorgehensweise in Bezug auf Auswahlverfahren an und legte ein Exemplar ihrer überarbeiteten Einstellungsleitlinien vor. Nach der geänderten Vorgehensweise der ENISA werden die Bewerber nunmehr von jedem Schritt des Verfahrens per E-Mail in Kenntnis gesetzt. Die entsprechende Untersuchung wurde eingeleitet, weil die ENISA bis dahin Informationsersuchen



der Bewerber im Hinblick auf die Ergebnisse der Auswahlverfahren grundsätzlich nicht beantwortete.

Der Fall **1513/2010/VIK** betraf die Frage, inwieweit erfolgreiche Bewerber des Auswahlverfahrens CAST RELEX 2008 für Vertragsbedienstete berechtigt sind, sich um freie Stellen bei Organen und Einrichtungen der EU zu bewerben. Die Beschwerdeführerin in diesem Fall hatte auf einen Aufruf zur Interessenbekundung der Exekutivagentur des Europäischen Forschungsrates (ERCEA) geantwortet. Die ERCEA lehnte ihre Bewerbung ab, da sie der Auffassung war, nur Bewerber aus „der normalen CAST-Datenbank“ seien zur Teilnahme berechtigt. Der Bürgerbeauftragte stellte indes fest, dass aus dem Aufruf in keiner Weise hervorging, dass in die CAST-RELEX-Datenbank aufgenommene Bewerber nicht für eine Teilnahme in Frage kämen. Die Kommission antwortete hierauf, sie habe im Frühjahr 2012 beschlossen, anderen Organen und Einrichtungen der EU Zugang zur CAST-RELEX 2008-Datenbank zu gewähren. Überdies sei die Gültigkeit der entsprechenden Reserveliste bis 31. Dezember 2012 verlängert worden.

Im Fall **1017/2010/MMN** ging es um das Einstellungsverfahren für das Haus der Europäischen Geschichte. In seiner Stellungnahme zu den Vorwürfen der Beschwerdeführerin stimmte der Bürgerbeauftragte der Auffassung zu, dass sich das Parlament verpflichtet hatte, nähere Einzelheiten zu den Auswahlverfahren für Bedienstete auf Zeit und/oder Vertragsbedienstete auf der EPSO-Website zu veröffentlichen, oder dass es zumindest diesen Eindruck erweckt hatte. Die Tatsache, dass es dieser (tatsächlichen oder augenscheinlichen) Verpflichtung im vorliegenden Fall nicht nachkam, stellte einen Missstand

in der Verwaltungstätigkeit dar. Der Bürgerbeauftragte wies außerdem auf verbesserungswürdige Aspekte der Verfahren des Parlaments hin und machte drei weitere Bemerkungen.

Der Beschwerdeführer im Fall **328/2011/TN** brachte vor, dass das Europäische Zentrum für die Prävention und die Kontrolle von Krankheiten (ECDC) das betreffende Auswahlverfahren nicht fair und ordnungsgemäß durchgeführt habe. Der Bürgerbeauftragte ermittelte eine Reihe von Mängeln in der Verfahrensweise. Erstens hatte der Auswahlausschuss fälschlicherweise entschieden, einen schriftlichen Test nicht zu berücksichtigen. Zweitens war den Bewerbern niemals mitgeteilt worden, dass sie eine Mindestpunktzahl von 70 % erreichen mussten. Außerdem hatte das ECDC es versäumt, die Bewerber ordnungsgemäß über die Ergebnisse des Auswahlverfahrens zu informieren. Der Bürgerbeauftragte begrüßte die positive Haltung des ECDC zu seinem Vorschlag für eine einvernehmliche Lösung.

Der Fall **1167/2011/MMN** gegen die Europäische Wertpapier- und Marktaufsichtsbehörde (ESMA) betraf die Ablehnung einer Stellenbewerbung seitens der ESMA. In ihrer Stellungnahme zur Feststellung des Bürgerbeauftragten, dass ein Missstand in der Verwaltungstätigkeit vorlag, bot die ESMA an, eine neue Stellenausschreibung zu veröffentlichen, die mit der Stellenausschreibung, die zur vorliegenden Beschwerde geführt hatte, inhaltlich im Wesentlichen identisch war. Der Beschwerdeführer erklärte, dass er an einer Entschädigung interessiert sei. Er vertrat außerdem die Auffassung, dass die Veröffentlichung einer neuen Stellenausschreibung aufgrund der Unterschiede zwischen dem neuen Entwurf der Stellenausschreibung und der ursprünglichen Stellenausschreibung

Beschwerden und Untersuchungen

keine angemessene Abhilfe darstelle. Angesichts dessen legte die ESMA einen geänderten Entwurf einer Stellenausschreibung vor. Der Beschwerdeführer lehnte das Angebot der ESMA jedoch weiterhin ab. Der Bürgerbeauftragte schloss den Fall mit der Feststellung ab, dass (i) der Beschwerdeführer deutlich gemacht hat, dass er nur eine finanzielle Entschädigung annehmen würde, (ii) die ESMA demgegenüber angeboten hat, angemessene Maßnahmen zur Behebung des Missstandes zu ergreifen, und (iii) der Beschwerdeführer keine triftigen Gründe angeführt hat, um darzulegen, weshalb eine finanzielle Entschädigung bevorzugt werden sollte.

Im Fall **2017/2011/RT** ging es um das Versäumnis der Kommission, die Verzögerung der Veröffentlichung der Ergebnisse eines Auswahlverfahrens angemessen zu erklären. Nach Auffassung des Bürgerbeauftragten war die Zeitspanne, die die Kommission für die Veröffentlichung der Ergebnisse der Zulassungstests benötigte, übermäßig lang. Überdies hatte die Kommission keine hinreichenden Gründe für die zehnmonatige Verzögerung der Veröffentlichung der Ergebnisse genannt. Außerdem hielt es die Kommission während dieses zehnmonatigen Zeitraums zu keiner Zeit für angebracht, den Bewerbern irgendwelche Informationen in Bezug auf das voraussichtliche Datum der Veröffentlichung der Ergebnisse und die Gründe für die Verzögerung zukommen zu lassen.

Der Fall **1264/2012/VL** betreffend das Institut für technologische Zukunftsforschung (IPTF) der Europäischen Kommission bezog sich auf die angebliche Diskriminierung eines Bewerbers, der sich entschied, nicht mit dem Flugzeug anzureisen; daraufhin war sein Bewerbungsgespräch abgesagt

und sein Antrag auf Rückerstattung seines Zugfahrtscheins abgelehnt worden. Kurz nachdem der Bürgerbeauftragte die Kommission um eine Stellungnahme ersucht hatte, setzte ihn der Beschwerdeführer davon in Kenntnis, dass die Kommission beschlossen hatte, ihm den nicht erstatteten Betrag des Preises des erworbenen Zugfahrtscheins zu vergüten.

Im Fall **278/2011/RT** hatte es die Exekutivagentur für das transeuropäische Verkehrsnetz (TEN-T EA) nach Ansicht des Bürgerbeauftragten versäumt, genau darzulegen, warum das Motivationsschreiben der Beschwerdeführerin zur Folge hatte, dass sie nicht auf die Auswahlliste aufgenommen wurde. Er schlug vor, dass die TEN-T EA im Einzelnen erläutere, warum das Schreiben der Beschwerdeführerin weniger überzeugend war als die von den erfolgreichen Bewerbern eingereichten Schreiben. Als Antwort hierauf unterbreitete die TEN-T EA eine ausführliche Begründung.

Der Beschwerdeführer im Fall **1425/2012/VIK** nahm an einem Auswahlverfahren der Europäischen Stiftung zur Verbesserung der Lebens- und Arbeitsbedingungen (Eurofound) teil. Um sich bewerben zu können, musste er ein Bewerbungsformular ausfüllen und in das System hochladen. Er gab an, dass es ihm nicht gelungen sei, seine Bewerbung in der von Eurofound geforderten Form einzureichen. Eurofound konnte zwar keine Softwareinkompatibilität feststellen, wie sie der Beschwerdeführer vermutet hatte, beschloss jedoch ausnahmsweise, die Bewerbung des Beschwerdeführers nach Ablauf der Bewerbungsfrist anzunehmen. Des Weiteren riet Eurofound dem Beschwerdeführer, sich mit einem Mitarbeiter der IT-Abteilung der Stiftung in Verbindung zu setzen, falls er bei der Einreichung des betreffenden Formulars weiterhin auf Schwierigkeiten stoßen sollte.



Institutionelle und politische Aspekte sowie sonstige Tätigkeiten

Unter dieser letzten Überschrift sind verschiedene Beschwerden gegen die politischen Entscheidungen oder die allgemeine Arbeitsweise der Organe zusammengefasst.

Vor-Ort-Kontrollen²⁷

Der Fall **2676/2009/ANA** betraf das Verhalten des Amtes für Betrugsbekämpfung (OLAF) während einer Vor-Ort-Kontrolle. Dem Beschwerdeführer zufolge hatte OLAF gegen die geltenden Rechtsvorschriften und die Grundsätze guter Verwaltungspraxis verstoßen und folglich die Rechte des Beschwerdeführers verletzt. Infolge seiner Untersuchung, bei der u. a. Informationen von den bei der Vor-Ort-Kontrolle anwesenden griechischen Behörden angefordert wurden, stellte der Bürgerbeauftragte fest, dass OLAF im Rahmen einer Vor-Ort-Kontrolle dafür Sorge tragen muss, dass es die geltenden Rechte und Verfahrensgarantien der Beteiligten ausreichend klarstellt. Im vorliegenden Fall hatte OLAF dies versäumt. Darüber hinaus sollte das Verhalten der Bediensteten der EU-Organe den höchstmöglichen Standards entsprechen. Wenn ein Bürger den Vorwurf erhebt, dass das Verhalten eines solchen Bediensteten diesen Standards nicht entsprochen habe, sollte das betreffende Organ eine befriedigende Erklärung abgeben können, durch die dieser Vorwurf entkräftet wird.

Der Fall **2450/2008/BEH** betraf die Aufsichtsfunktion der Kommission bei einem Bauvorhaben in Tirana. Konkret machte der Beschwerdeführer geltend, die Delegation der Kommission in Albanien

habe ihn (i) bei seinen Bemühungen, dafür zu sorgen, dass die Projektleistungen vertragsgemäß ausgeführt wurden, und (ii) bei seinen damit verbundenen Konflikten mit anderen am Projekt beteiligten Parteien nicht ordnungsgemäß unterstützt. Nach einer Überprüfung der Akte stellte der Bürgerbeauftragte fest, dass der Beschwerdeführer, der bei diesem Projekt die Hauptverantwortung trug, der Kommission gemeldet hatte, dass er bedroht und eingeschüchtert worden war. Die Kommission erkannte den Ernst dieser Vorfälle, die auf zwei Sitzungen zur Sprache kamen. Doch war der Bürgerbeauftragte nicht der Auffassung, dass die bloße Anerkennung dem Ernst der Lage angemessen war; vielmehr hätte man angesichts der Gegebenheiten eindeutig erwarten können, dass die Kommission entschlossen dagegen vorgehen würde. Überdies vertrat der Bürgerbeauftragte den Standpunkt, dass die Kommission ihre Befugnisse nicht genutzt hatte, eine Untersuchung zu verlangen, um die Umstände eines tödlichen Unfalls, bei dem ein Arbeiter ums Leben gekommen war, zuverlässig zu ermitteln. Bezüglich der Behauptung des Beschwerdeführers, die Kommission habe ihn bei seinen Bemühungen um die Erfüllung des Vertrags über Bauleistungen nicht unterstützt, brachte die Untersuchung des Bürgerbeauftragten hingegen keinen Missstand in der Verwaltungstätigkeit zutage. In Anbetracht seiner besonderen Sachkenntnis und Verantwortung hinsichtlich der Prüfung der Verausgabung von EU-Mitteln ersuchte der Bürgerbeauftragte indes den Europäischen Rechnungshof um Prüfung bestimmter Aspekte, die bei seiner Untersuchung nicht berücksichtigt worden waren.

²⁷. Siehe auch den Fall **512/2012/BEH** betreffend das angebliche Versäumnis der Kommission, geeignete Maßnahmen zur Bekämpfung der erhöhten Bienensterblichkeit zu ergreifen. Dieser Fall wird in Abschnitt 1.4 beschrieben.

Beschwerden und Untersuchungen

Im Fall **814/2010/JF** ging es um das Versäumnis der Kommission, auf Ersuchen um eine unabhängige externe Prüfung der Europäischen Schulen insbesondere hinsichtlich Fragen im Zusammenhang mit Schulversagen sowie der Schulleitung und -verwaltung zu antworten. Der Bürgerbeauftragte befand, dass der von der Kommission unterbreitete Vorschlag offenbar auf einen Vorschlag des Europäischen Parlaments zurückging, wonach sich die Europäischen Schulen an denjenigen Bildungssystemen orientieren sollten, die in einer Studie der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD) als die weltweit besten ermittelt wurden. Er vertrat die Auffassung, dass eine Teilnahme an dieser Studie die Forderung des Beschwerdeführers nach einer unabhängigen externen Prüfung nicht in angemessener Weise erfüllt.

Der Bürgerbeauftragte eröffnete die Untersuchung **OI/14/2011/BEH** aus eigener Initiative, um vorbildliche Verfahren im Hinblick auf den Umgang mit nicht verzehrten Lebensmitteln bei den von den Organen der EU unterhaltenen Kantinen herauszuheben. Ausgehend von seiner Untersuchung gelangte er zu dem Schluss, dass die Auslotung von möglichen Verfahren zur sinnvollen Verwertung von nicht verzehrten Lebensmitteln sowohl unter wirtschaftlichen als auch unter ethischen Gesichtspunkten ein konkretes Zeichen für die Fürsorge der Union für Bedürftige sein könnte. Er begrüßte die Initiativen zur Vermeidung von Lebensmittelabfällen, die von den Organen bereits praktiziert wurden. Seiner Auffassung nach ist ressourcenschonenden Anwendungen und insbesondere dem Einsatz von nicht verzehrten Lebensmitteln zum menschlichen Verzehr so weit als

möglich der Vorzug zu geben. Der Bürgerbeauftragte nahm zur Kenntnis, dass das Parlament die Frage mittlerweile aufgegriffen und eine einschlägige Empfehlung abgegeben hat.

Vorwurf der Diskriminierung

Der Fall **2650/2008/MMN** betraf eine angebliche Weigerung der Europäischen Arzneimittel-Agentur (EMA), eine Änderung an einer zentralisierten Zulassung eines Pharmaunternehmens zu genehmigen. Nach Auffassung des Bürgerbeauftragten konnte aus den geltenden Rechtsvorschriften abgeleitet werden, dass es dem Zulassungsinhaber obliegt, für die ausreichende Kennzeichnung seiner Produkte beim Inverkehrbringen Sorge zu tragen. Die Ansicht der EMA, dass das vom Beschwerdeführer vorgeschlagene Kennzeichnungsverfahren mit den geltenden Rechtsvorschriften nicht im Einklang stehe, war somit augenscheinlich korrekt. Was die Frage der Diskriminierung betraf, die vom Beschwerdeführer ebenfalls vorgebracht wurde, vertrat der Bürgerbeauftragte die Auffassung, dass der Zulassungsinhaber und ein Parallelimporteure sich nicht unbedingt in der gleichen Situation befinden. Doch selbst unter der Annahme, dass sie sich in einer vergleichbaren Lage befänden, würde der Umstand, dass die EMA Parallelvertreibern fälschlicherweise unzulässige Kennzeichnungsverfahren genehmigt hat, den Beschwerdeführer keinen Anspruch darauf verleihen, von der EMA eine Genehmigung für die gleichen Verfahrensweisen zu erhalten.

Im Fall **3419/2008/KM²⁸**, bei dem es um das Versäumnis der Europäischen Agentur für Flugsicherheit (EASA) ging, Konsultationsdokumente (so genannte „Ankündigungen von Änderungen“ oder NPAs) zu übersetzen,

²⁸. Vgl. hierzu beispielsweise den Fall **640/2011/AN** betreffend die Sprachpolitik der Kommission bei öffentlichen Konsultationen, welcher in Abschnitt 1.4 dargelegt wird.



stellte der Bürgerbeauftragte fest, dass die EASA sinnvolle Schritte in die richtige Richtung plante. So sagte sie insbesondere zu, auf ihrer Website klar darauf hinzuweisen, dass Übersetzungen von Zusammenfassungen von NPAs auf Anfrage geliefert werden konnten, und versprach, alle eventuell bereits vorliegenden Übersetzungen zu veröffentlichen sowie die Fristen für Konsultationen gegebenenfalls zu verlängern. Der Bürgerbeauftragte unterstrich jedoch, dass es von grundlegender Bedeutung sei, dass Konsultationsdokumente in allen Amtssprachen vorliegen, und dass die von ihm in diesem Fall unterbreitete Empfehlung die Notwendigkeit, öffentliche Mittel umsichtig auszugeben, in gebührendem Maße berücksichtigt habe. Er kritisierte die Weigerung der EASA, die NPAs – oder zumindest Zusammenfassungen der NPAs – zu übersetzen.

1.7 Verweisungen und Empfehlungen

In mehr als 75 % aller im Jahr 2012 bearbeiteten Fälle (1 854) konnte der Europäische Bürgerbeauftragte den Beschwerdeführern helfen, indem er eine Untersuchung des Falls einleitete, den Fall an eine zuständige Stelle verwies oder eine Empfehlung dazu aussprach, an wen sich der Beschwerdeführer wenden sollte. Beschwerden, die nicht in den Zuständigkeitsbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten fallen, betreffen häufig angebliche Verstöße von Mitgliedstaaten gegen das EU-Recht. In vielen Fällen können sie von einem nationalen oder regionalen Bürgerbeauftragten des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten bearbeitet werden. Auch der Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments ist als Vollmitglied in diesem Netz vertreten. Eines der Anliegen des Verbindungsnetzes ist die rasche Weiterleitung von Beschwerden an das zuständige Mitglied des Netzes; dabei kann es sich um einen nationalen oder regionalen Bürgerbeauftragten oder eine vergleichbare Einrichtung oder den Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments handeln.

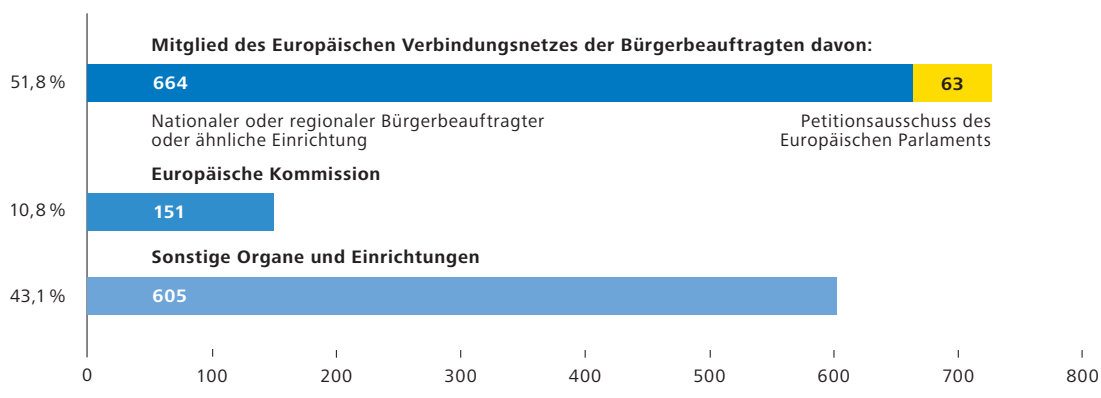
Insgesamt fielen 60 % (1 467) der vom Europäischen Bürgerbeauftragten im Jahr 2012 bearbeiteten Beschwerden in den Zuständigkeitsbereich eines Mitglieds des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten. Von diesen fielen 740 Fälle in den Zuständigkeitsbereich des Europäischen Bürgerbeauftragten. Aus Abbildung 1.12 lässt sich entnehmen, dass 727 Fälle entweder an ein Mitglied des Verbindungsnetzes weitergeleitet wurden²⁹ oder dem Beschwerdeführer geraten wurde, mit einem Mitglied des Verbindungsnetzes Kontakt aufzunehmen. Dementsprechend wurden die

Insgesamt fielen 60 % (1 467) der vom Europäischen Bürgerbeauftragten im Jahr 2012 bearbeiteten Beschwerden in den Zuständigkeitsbereich eines Mitglieds des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten.

29. Beschwerden werden nur mit Zustimmung der Beschwerdeführer weitergeleitet.

Beschwerden und Untersuchungen

Abbildung 1.12: Weiterleitung von Beschwerden an andere Organe und Einrichtungen
Verweisung von Beschwerdeführern an andere Organe und Einrichtungen



Hinweis i: Enthalten sind 95 Beschwerden, die gegen Ende 2011 registriert und 2012 bearbeitet wurden. Nicht enthalten sind 18 Beschwerden, die gegen Ende 2012 registriert wurden, bei denen am Jahresende aber noch keine Entscheidung über die Art der Maßnahme gefallen und die Bearbeitung noch nicht abgeschlossen war.

Hinweis ii: Da der Bürgerbeauftragte dem Beschwerdeführer in einigen Fällen mehr als eine Empfehlung gab, ergeben die vorstehend angegebenen Prozentzahlen mehr als 100 %.

Beschwerdeführer in 664 Fällen – so u. a. in den beiden nachfolgend beschriebenen Beispielen – an einen nationalen oder regionalen Bürgerbeauftragten oder eine ähnliche Einrichtung sowie in 63 Fällen an den Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments verwiesen bzw. die Fälle wurden entsprechend weitergeleitet.

Verweisung des Beschwerdeführers an einen regionalen Bürgerbeauftragten

Eine in Italien lebende Bürgerin mit Behinderung ersuchte bei den Behörden um finanzielle Unterstützung für eine dauerhafte Hilfe, die es ihr ermöglichen würde, eigenständig in ihrem eigenen Haus zu leben, wie dies in den italienischen Rechtsvorschriften vorgesehen ist. Die zuständigen örtlichen Behörden antworteten, dass sie ihr nur einen kleinen Geldbetrag gewähren könnten. Die Beschwerdeführerin war mit dieser Antwort jedoch nicht zufrieden und wandte sich an den Bürgerbeauftragten, der seinerseits den Fall (Fall **255/2012/CMV**) an den regionalen Bürgerbeauftragten der Lombardei (Italien) weiterleitete. Der regionale

Bürgerbeauftragte setzte den Bürgerbeauftragten später davon in Kenntnis, dass die zuständigen örtlichen Behörden beschlossen hatten, der Beschwerdeführerin den vollen Betrag, den sie beantragt hatte, zur Verfügung zu stellen.

Verweisung des Beschwerdeführers an einen nationalen Bürgerbeauftragten

Ein 12-jähriges rumänisches Mädchen mit Wohnsitz in Frankreich gab an, dass ihr Vater, ein rumänischer Staatsangehöriger, in Rumänien inhaftiert war, während sie mit ihrer Mutter und ihren zwei jüngeren Schwestern in Frankreich lebte. Ihre Mutter war schwer erkrankt. Sie bat den Bürgerbeauftragten, ihrem Vater zu helfen, die Vollstreckung seiner Haftstrafe nach Frankreich zu verlegen, damit er näher bei seiner Familie sein konnte, oder das Strafmaß zu „reduzieren“, um ihm die Heimkehr zu ermöglichen. Der Bürgerbeauftragte verwies den Fall (Fall **522/2012/AN**) an den französischen Bürgerbeauftragten, der den Fall an die interne Abteilung weiterleitete, die sich mit den Rechten des Kindes befasst.



Mitunter erachtet es der Bürgerbeauftragte aber auch als sinnvoll, eine Beschwerde an die Europäische Kommission, an SOLVIT oder den Beratungsdienst auf „Ihr Europa“ („Ihr Europa – Beratung“) weiterzuleiten. SOLVIT ist ein von der Kommission eingerichtetes Netz, das Bürgern Hilfe bietet, die bei der Wahrnehmung ihrer Rechte im EU-Binnenmarkt auf Hindernisse stoßen. Beim Beratungsdienst auf „Ihr Europa“ handelt es sich ebenfalls um ein EU-weites Beratungsnetz, das die Kommission zur Unterstützung der Bürger bei Fragen zum Leben, Arbeiten und Reisen in der EU ins Leben gerufen hat. Vor der Weiterleitung einer Beschwerde oder Verweisung eines Beschwerdeführers bemüht sich die Dienststelle des Bürgerbeauftragten nach Kräften zu ermitteln, welche andere Stelle dem Betroffenen am besten helfen könnte. Im Jahr 2012 wurde 151 Beschwerdeführern empfohlen, sich an die Europäische Kommission zu wenden³⁰, weitere 605 Fälle wurden an andere Organe und Einrichtungen, zum Beispiel SOLVIT, den Beratungsdienst auf „Ihr Europa“ oder spezielle Bürgerbeauftragte bzw. Beschwerdestellen in den Mitgliedstaaten verwiesen.

Wie aus den nachstehenden Beispielen ersichtlich ist, konnte der Europäische Bürgerbeauftragte den Beschwerdeführern in mehr als 53 % der im Jahr 2012 bearbeiteten Fälle helfen, indem er den Fall an eine zuständige Stelle verwies oder eine Empfehlung dazu aussprach, an wen sich der Beschwerdeführer wenden könnte.

Empfehlung an die Beschwerdeführer, sich an die Europäische Kommission zu wenden

Eine maltesische Staatsangehörige beschwerte sich bei der maltesischen Finanzdienstleistungsbehörde Malta Financial Services Authority (MFSA – dem maltesischen Mitglied von FIN-NET³¹) gegen ein Finanzdienstleistungsunternehmen in Malta. Da sie mit der Antwort der MFSA nicht zufrieden war, wandte sie sich an den Bürgerbeauftragten und bat ihn schließlich darum, ihre Beschwerde (Fall **1231/2012/CMV**) an die Kommission weiterzuleiten. Der Bürgerbeauftragte leitete die Beschwerde an die Generaldirektion Binnenmarkt und Dienstleistungen der Kommission weiter. In ihrer Antwort an die Beschwerdeführerin erklärte die Kommission, dass sie für die Behandlung des Falles nicht zuständig sei, und forderte die Beschwerdeführerin auf, ihr eventuelle neue Informationen zu übermitteln, die belegen könnten, dass die MFSA die EU-Rechtsvorschriften nicht ordnungsgemäß anwendet.

Als die Kommission es zum zweiten Mal versäumte, auf die Vertragsverletzungsbeschwerde eines italienischen Zigarettenimporteurs zu antworten, wandte sich dieser an den Bürgerbeauftragten. Letzterer setzte sich mit der Kommission in Verbindung (Fall **1775/2012/ER**), woraufhin diese die Vertragsverletzungsbeschwerde des Beschwerdeführers registrierte, seine Schreiben beantwortete und seinem Gesuch, ihn zu empfangen, entgegenkam. Bei dem Treffen und im Rahmen des anschließenden Schriftwechsels unterbreitete der Zigarettenimporteur der Kommission weitere Informationen, Argumente und Belege. Wie der Bürgerbeauftragte später von der Kommission und dem Beschwerdeführer erfuhr, befasste sich das Organ in der Folge aktiv mit der Vertragsverletzungsbeschwerde des Beschwerdeführers.

³⁰. In dieser Zahl sind auch einige Beschwerden gegen die Kommission enthalten, die für unzulässig erklärt wurden, weil vor Einreichung der Beschwerde beim Europäischen Bürgerbeauftragten keine angemessenen administrativen Schritte gegen das Organ unternommen worden waren.

³¹. FIN-NET ist ein Netz nationaler Stellen für die außergerichtliche Beilegung von Finanzstreitigkeiten in den Ländern des Europäischen Wirtschaftsraums (d. h. in den Mitgliedstaaten der Europäischen Union sowie in Island, Liechtenstein und Norwegen). Die FIN-NET-Mitglieder stellen für Verbraucher in grenzüberschreitenden Streitfällen mit Finanzdienstleistern den Kontakt zur zuständigen außergerichtlichen Schiedsstelle her und geben ihnen die erforderlichen Informationen. Das Netz wurde auf Initiative der Kommission im Jahr 2001 eingerichtet.

Beschwerden und Untersuchungen

Verweisung von Beschwerdeführern an SOLVIT

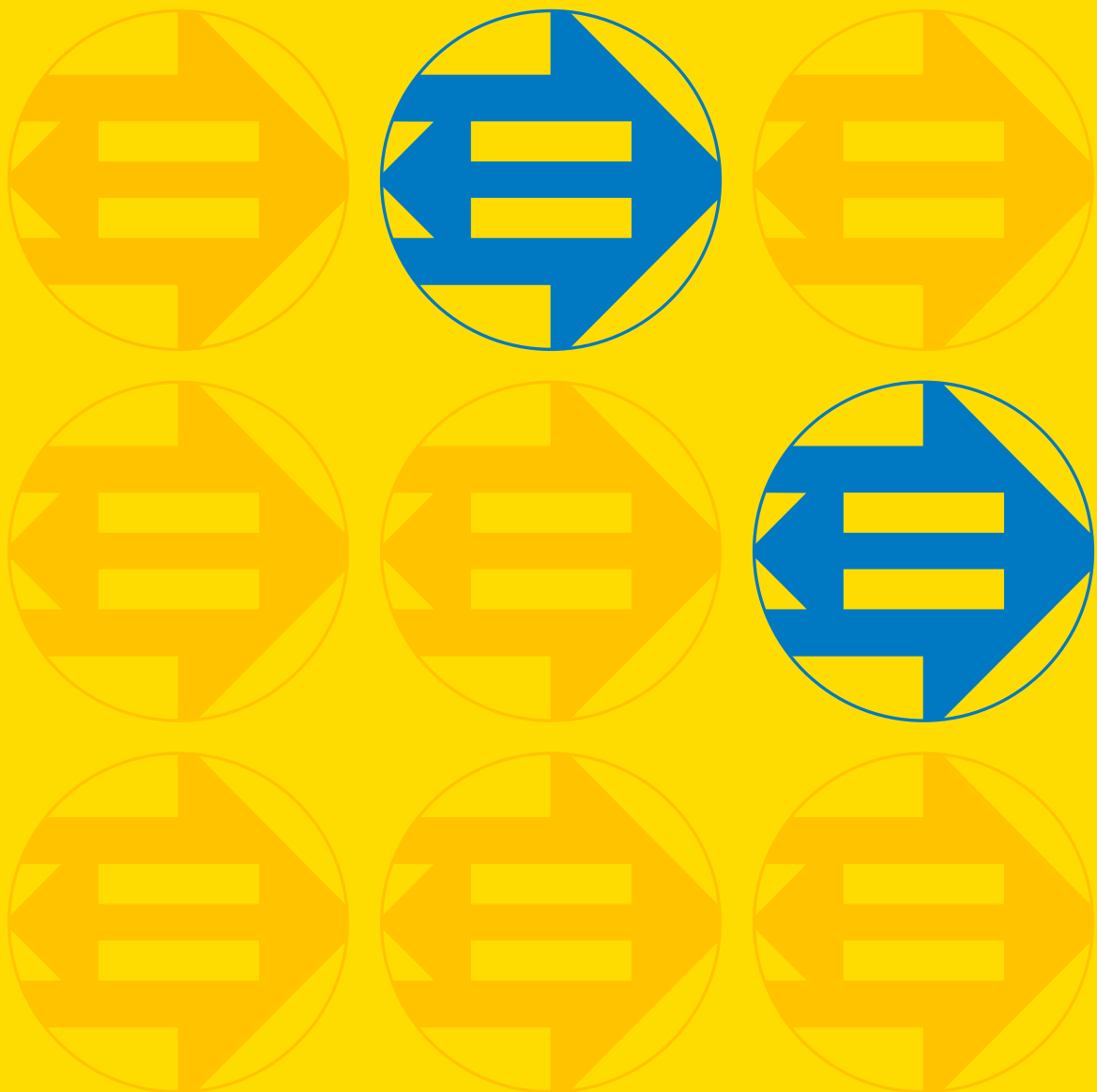
Im Fall **644/2012/MF** brachte eine französische Staatsangehörige eine Beschwerde gegen die deutschen Behörden wegen der Höhe ihrer Rente vor. Ihrer Ansicht nach entsprach die von ihr bezogene Rente nicht der Anzahl der Jahre, die sie gearbeitet hatte und die deutschen Behörden hatten den Betrag falsch berechnet. Der Bürgerbeauftragte verwies den Fall an die SOLVIT-Stelle Frankreich, die ihn später davon in Kenntnis setzte, dass sie beabsichtigte, eine Untersuchung einzuleiten und mit den zuständigen deutschen Behörden in Kontakt zu treten, um die Angelegenheit zu lösen.

In einem anderen Fall (Fall **1944/2012/HK**) legte eine spanische Staatsangehörige Beschwerde gegen eine Entscheidung des Büros für Beschäftigungs- und Unterstützungsbeihilfen (Employment and Support Allowance Office) beim Arbeits- und Rentenministerium (Department of Work and Pensions, DWP) des Vereinigten Königreichs ein. Sie war aus Spanien ins Vereinigte Königreich gezogen und hatte zwei Jahre lang in Teilzeit gearbeitet, bevor bei ihr Krebs und Tuberkulose diagnostiziert wurden. Das britische Arbeits- und Rentenministerium entschied jedoch, dass sie ihren gewöhnlichen Aufenthalt nicht im Inland habe und daher keinen Anspruch auf Bezug der Beschäftigungs- und Unterstützungsbeihilfe besitze. Der Bürgerbeauftragte verwies den Fall an die SOLVIT-Stelle in Spanien.

Im Zeitalter des Vertrags von Lissabon ist es von wesentlicher Bedeutung, dass die Organe eine Dienstleistungskultur für die Bürger schaffen und pflegen sowie ihre Rechte achten. Bei der vorangegangenen thematischen Analyse wurde versucht, die Vielfalt und Bandbreite der Untersuchungen des Bürgerbeauftragten im Jahr 2012 zu erfassen und die verschiedenen Instrumente zu vermitteln, mit denen der Bürgerbeauftragte versucht hat, den Grundsatz einer Dienstleistungskultur zu fördern und dazu beizutragen, die Charta der Grundrechte der Europäischen Union zu verwirklichen. Leser, die die Untersuchungen des Bürgerbeauftragten eingehender analysieren möchten, können die Website des Bürgerbeauftragten besuchen, um auf die umfassendere Zusammenstellung von Zusammenfassungen zu Entscheidungen sowie die Entscheidungen selbst, aber auch Empfehlungsentwürfe und Sonderberichte zuzugreifen, die online verfügbar sind.

2 Beziehungen zu Organen, Bürgerbeauftragten und anderen Interessengruppen

Dieses Kapitel gibt einen Überblick über die Beziehungen des Europäischen Bürgerbeauftragten zu den EU-Organen, seinen Amtskollegen und weiteren wichtigen Interessengruppen im Jahr 2012. Es werden die Sitzungen und Seminare vorgestellt, an denen der Bürgerbeauftragte teilgenommen hat, sowie sonstige Aktivitäten dargestellt, die durchgeführt wurden, um sicherzustellen, dass Beschwerden effektiv bearbeitet und vorbildliche Verfahren soweit wie möglich verbreitet werden und die Rolle des Bürgerbeauftragten stärker ins Bewusstsein der verschiedenen Interessengruppen rückt.



Beziehungen zu Organen, Bürgerbeauftragten und anderen Interessengruppen

2.1 Beziehungen zu Organen, Einrichtungen und sonstigen Stellen der EU¹

Der Europäische Bürgerbeauftragte trifft regelmäßig mit Mitgliedern und Bediensteten der Organe der EU zusammen, um mit ihnen Möglichkeiten zur Verbesserung der Qualität der Verwaltungstätigkeit zu erörtern, die Bedeutung einer guten Bearbeitung von Beschwerden hervorzuheben und zu gewährleisten, dass seine Anmerkungen, Empfehlungen und Berichte sachgerecht weiterverfolgt werden.

Die Europäische Kommission

Da der größte Anteil der vom Bürgerbeauftragten durchgeführten Untersuchungen jedes Jahr die Europäische Kommission betrifft, unternimmt seine Dienststelle erhebliche Anstrengungen, um systematisch mit den Mitgliedern und Bediensteten der Kommission Kontakte zu pflegen.

Im Laufe des Jahres traf sich P. Nikiforos Diamandouros mit Maroš Šefčovič, dem Vizepräsidenten der Europäischen Kommission für interinstitutionelle Beziehungen und Verwaltung.

Am 22. März hatte Herr Diamandouros einen Meinungs- und Erfahrungsaustausch mit den Generaldirektoren der EU Kommission.

Außerdem traf der Bürgerbeauftragte mit Rytis Martikonis, dem stellvertretenden Generaldirektor für Übersetzung, und mit Stephen Quest, dem Leiter des Amtes für die Feststellung und Abwicklung individueller Ansprüche (PMO) zusammen und hielt einen Vortrag vor dem Managementteam des PMO.

Das Europäische Parlament

Der Bürgerbeauftragte stellte seinen *Jahresbericht 2011* am 22. Mai dem Präsidenten des Europäischen Parlaments, Martin Schulz, MdEP, und am 19. Juni dem Petitionsausschuss des Parlaments vor. Das Parlament erörterte den Bericht in seiner Plenarsitzung am 25. Oktober. Berichterstatterin war Erminia Mazzoni, MdEP, die Vorsitzende des Petitionsausschusses.

Darüber hinaus legte P. Nikiforos Diamandouros am 19. Juni dem Petitionsausschuss einen Sonderbericht (Fall **2591/2010/GG**) vor. Während des Jahres traf Herr Diamandouros auch mit dem Generaldirektor für Infrastrukturen und Logistik, Constantin Stratigakis, und

Am 22. Mai stellte der Europäische Bürgerbeauftragte seinen *Jahresbericht 2011* dem Präsidenten des Europäischen Parlaments, Martin Schulz, MdEP, vor.

Da der größte Anteil der vom Bürgerbeauftragten durchgeführten Untersuchungen jedes Jahr die Europäische Kommission betrifft, unternimmt seine Dienststelle erhebliche Anstrengungen, um systematisch mit den Mitgliedern und Bediensteten der Kommission Kontakte zu pflegen.



1. Der Kürze halber bezieht sich in diesem Bericht der Begriff „Organe“ auf alle Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der EU.



mit Maria Panagiotou, der Kovorsitzenden des Ausschusses der Assistenten, zusammen.

Sonstige Organe

Im Laufe des Jahres 2012 traf Herr Diamandouros mit dem Präsidenten der Europäischen Zentralbank (EZB), Mario Draghi, dem Präsidenten der Europäischen Investitionsbank (EIB), Werner Hoyer, dem Leiter des Europäischen Amtes für Personalauswahl (EPSO), David Bearfield, und der Datenschutzbeauftragten des Europäischen Amtes für Betrugsbekämpfung (OLAF), Laraine Laudati, zusammen.

Darüber hinaus hielt der Bürgerbeauftragte einen Vortrag für die Teilnehmer am Programm „*Erasmus for Public Administration*“, das von der Europäischen Verwaltungsakademie organisiert wurde.

Agenturen

Im Laufe des Jahres 2012 kontaktierte P. Nikiforos Diamandouros verschiedene Agenturen der Europäischen Union, um die Bedeutung guter Verwaltungspraxis, einer vorbildlichen Bearbeitung von Beschwerden und einer Dienstleistungskultur hervorzuheben.

So besuchte bzw. traf der Bürgerbeauftragte die Direktoren und Personalvertretungen der FRA, des Cedefop, des ESRB, der ENISA und der ECHA sowie von Eurofound, Europol, Eurojust und Frontex.

Weitere Informationen über das Besuchsprogramm des Bürgerbeauftragten bei den EU-Agenturen im Jahr 2012, dessen Ziel die Förderung einer guten Verwaltungspraxis und der Austausch bewährter Verfahren zwischen den Agenturen war, bietet der Unterabschnitt „Beschwerden und Untersuchung aus eigener Initiative“ in Abschnitt 1.1 in diesem Bericht.

2.2 Beziehungen zu Bürgerbeauftragten und ähnlichen Einrichtungen

Zahlreiche Beschwerdeführer wenden sich an den Europäischen Bürgerbeauftragten, wenn sie mit der nationalen, regionalen oder lokalen Verwaltung Probleme haben. Der Europäische Bürgerbeauftragte arbeitet eng mit seinen Amtskollegen in den Mitgliedstaaten zusammen, um die zügige und effektive Bearbeitung von Bürgerbeschwerden über EU-Recht sicherzustellen. Diese Zusammenarbeit erfolgt im Wesentlichen im Rahmen des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten. Zum Verbindungsnetz zählen mittlerweile 99 Ämter in 35 europäischen Ländern. Es umfasst die nationalen und regionalen Bürgerbeauftragten sowie ähnliche Einrichtungen der Mitgliedstaaten der Europäischen Union, der EU-Kandidatenländer und weiterer Länder im Europäischen Wirtschaftsraum und/oder im Schengenraum sowie den Europäischen Bürgerbeauftragten und den Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments.

Eines der wesentlichen Anliegen des Verbindungsnetzes ist die rasche Weiterleitung von Beschwerden an den zuständigen Bürgerbeauftragten oder eine ähnliche Einrichtung. Im Jahre 2012 wurden 727 Beschwerden an Mitglieder des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten weitergeleitet bzw. Beschwerdeführer an Mitglieder des Verbindungsnetzes verwiesen. Detaillierte Informationen zu dieser Zusammenarbeit finden sich in Kapitel 1.

Auch das bestehende Sonderverfahren ist für die Bearbeitung von Beschwerden von direkter Bedeutung. Danach können nationale oder regionale Bürgerbeauftragte den Europäischen Bürgerbeauftragten um schriftliche

Der Europäische Bürgerbeauftragte arbeitet eng mit seinen Amtskollegen in den Mitgliedstaaten zusammen, um die zügige und effektive Bearbeitung von Bürgerbeschwerden über EU-Recht sicherzustellen.

Beziehungen zu Organen, Bürgerbeauftragten und anderen Interessengruppen

Antworten auf Anfragen zum EU-Recht und zu seiner Auslegung bitten, darunter auch Anfragen, die auf die Bearbeitung bestimmter Fälle zurückgehen. Im Jahr 2012 wurden drei solcher Anfragen an den Bürgerbeauftragten gerichtet. Eine dieser Anfragen bezüglich Beihilfen für die Entwicklung des ländlichen Raums wurde von der Bürgerbeauftragten Irlands eingereicht, weitere kamen von den regionalen Bürgerbeauftragten der Regionen Marche (Italien) und Veneto (Italien) und betrafen die Themen Freizügigkeit der Arbeitnehmer bzw. Krankenversicherung.

Um die nationalen und regionalen Bürgerbeauftragten bei der Lösung der Probleme in diesen Fällen zu unterstützen, hat der Europäische Bürgerbeauftragte entweder direkt auf die Anfrage geantwortet oder die Europäische Kommission um Antwort gebeten.

Das Verbindungsnetz dient durch die Seminare, einen halbjährlichen Nachrichtenbrief und ein Extranet für elektronische Diskussionen und die Weitergabe von Dokumenten als wirksamer Mechanismus für den Austausch von Informationen zum EU-Recht sowie zu vorbildlichen Verfahren.

Zu den Themen, die 2012 über das Extranet diskutiert wurden, gehörten die Rolle der Bürgerbeauftragten im Hinblick auf den Schutz und die Förderung der Menschenrechte und der Grundrechte, die Befugnis der Bürgerbeauftragten zur Einleitung von Gerichtsverfahren hinsichtlich Verwaltungsakten, von den Bürgerbeauftragten angewandte Fallbearbeitungssysteme, die Nutzung sozialer Medien durch die Bürgerbeauftragten zur Interaktion mit der Öffentlichkeit, die Festnahme von alkoholisierten Personen an öffentlichen Orten, Sicherheitskontrollen an Flughäfen, die Rechte von Patienten auf Einsicht ihrer Krankenakten und der Abriss von ohne Baugenehmigung errichteten Gebäuden.

Im Rahmen des Verbindungsnetzes werden Seminare für nationale und regionale Bürgerbeauftragte jeweils alle zwei Jahre gemeinsam vom Europäischen Bürgerbeauftragten und einem nationalen bzw. regionalen Amtskollegen organisiert.

Das Achte Regionale Seminar des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten wurde gemeinsam vom Europäischen Bürgerbeauftragten und den drei regionalen Bürgerbeauftragten Belgiens veranstaltet. Das Seminar fand vom



Das Achte Regionale Seminar des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten wurde gemeinsam vom Europäischen Bürgerbeauftragten und den drei regionalen Bürgerbeauftragten Belgiens vom 14. bis 16. Oktober in Brüssel veranstaltet.



Das Achte Seminar der Kontaktpersonen des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten fand vom 24. bis 26. Juni in Straßburg statt.



14. bis 16. Oktober 2012 in Brüssel statt. An der Veranstaltung nahmen Bürgerbeauftragte und Bedienstete der Bürgerbeauftragtenbüros und ähnlicher Einrichtungen aus den sechs EU-Ländern, in denen entsprechende regionalen Stellen existieren, sowie aus der Schweiz teil ebenso wie Vertreter des Petitionsausschusses des Europäischen Parlaments.

Auf dem Seminar wurde eine Vielzahl von Themen erörtert, so u. a.: die Auswirkungen der zunehmenden Verbreitung von internen Streitbeilegungsmechanismen auf die Tätigkeit der Bürgerbeauftragten; die Kommunikation mit den Bürgern; die Kommunikation mit den Verwaltungen und Möglichkeiten zur Verbesserung der Dienstleistungen, die die Bürgerbeauftragtenbüros für die Bürger erbringen. Folgende Hauptredner beehrten die Seminarteilnehmer mit ihrer Anwesenheit: Rainer Wieland, Vizepräsident des Europäischen Parlaments, Koen Lenaerts, Vizepräsident des Gerichtshofs der EU, und Luc Van den Brande, ehemaliger Präsident des Ausschusses der Regionen der EU.

Das Achte Seminar der Kontaktpersonen des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten wurde vom 24. bis zum 26. Juni in Straßburg abgehalten. Insgesamt wohnten der Veranstaltung Bedienstete von Bürgerbeauftragtenbüros aus 26 Ländern sowie Vertreter des Europäischen Parlaments, der Europäischen Kommission und der Agentur der Europäischen Union für Grundrechte bei. Diskussionsthemen bei den sechs Seminarsitzungen waren die Europäische Bürgerinitiative und das Petitionsrecht, die Entwicklung von Verfahren zur Fallbearbeitung, die Umstrukturierung der Bürgerbeauftragtenbüros, die Steigerung der Öffentlichkeitswirkung des Verbindungsnetzes und seiner Mitglieder, die Rolle der Bürgerbeauftragten im Hinblick auf den Schutz der Grundrechte sowie die Rolle der Bürgerbeauftragten im Hinblick auf den Schutz von inhaftierten Personen.

Beziehungen zu Organen, Bürgerbeauftragten und anderen Interessengruppen

2.3 Beziehungen zu anderen Interessengruppen

Der Europäische Bürgerbeauftragte setzt sich dafür ein, sicherzustellen, dass jede Person oder Organisation, die ein Problem mit der EU-Verwaltung hat, ihr Recht kennt, sich bei ihm über Missstände zu beschweren. Des Weiteren setzt er sich dafür ein, seine Bemühungen zur Förderung von Transparenz, Rechenschaftspflicht und einer Dienstleistungskultur in der EU-Verwaltung stärker ins Bewusstsein zu rücken.

Der Dialog mit Interessengruppen gehört in der Tat zu den Schwerpunkten der Strategie des Bürgerbeauftragten für die Ausübung des Mandats 2009-2014. Am 24. April veranstaltete der Bürgerbeauftragte in Brüssel ein interaktives Seminar mit dem Titel „Europa in der Krise: Wie kann das Vertrauen der Bürger gewonnen werden?“. Zu dieser jährlichen Frühjahrsveranstaltung für Bürger, Verbände, Nichtregierungsorganisationen, Unternehmen, Organisationen der Zivilgesellschaft, Journalisten, regionale und nationale Vertretungen, Vertreter anderer EU-Organe und sonstige interessierte Personen kamen mehr als

300 Teilnehmer. Im Mittelpunkt der dabei geführten Diskussionen standen konkrete Maßnahmen, die europäische und nationale Einrichtungen ergreifen können, um das Vertrauen der Bürger zu gewinnen. Die Hauptredner waren Martin Schulz, Präsident des Europäischen Parlaments, Helle Thorning-Schmidt, Ministerpräsidentin von Dänemark und damals amtierende Präsidentin des Rates der EU, sowie José Manuel Barroso, Präsident der Europäischen Kommission. Den Vorsitz der Veranstaltung führte die damalige EU-Korrespondentin der BBC, Shirin Wheeler.

Ein weiterer alljährlicher Höhepunkt im Kalender der thematischen Veranstaltungen des Bürgerbeauftragten ist der „*International Right to Know Day*“ (Internationale Tag zum Recht auf Information), der jeweils am 28. September abgehalten wird. Im Jahr 2012 veranstaltete der Bürgerbeauftragte in Zusammenarbeit mit der Beschwerdestelle der EIB ein Seminar in Brüssel mit dem Titel „*International Right to Know Day – Transparency and accountability in international development banks*“ (Internationaler Tag zum Recht auf Information – Transparenz und Rechenschaftspflicht in internationalen Entwicklungsbanken). Mehr als 100 Vertreter von Verbänden,



Der Höhepunkt der Tätigkeiten des Bürgerbeauftragten im Jahr 2012 im Bereich Kommunikation war das Seminar mit dem Titel „Europa in der Krise: Wie kann das Vertrauen der Bürger gewonnen werden?“. Die beiden Hauptredner des Seminars waren Martin Schulz, Präsident des Europäischen Parlaments, und Helle Thorning-Schmidt, Ministerpräsidentin von Dänemark und damals amtierende Präsidentin des Rates der EU.



Bei seinem Besuch in Zypern im September traf der Europäische Bürgerbeauftragte den Präsidenten der Republik, Demetris Christofias.



Nichtregierungsorganisationen, Unternehmen, Organisationen der Zivilgesellschaft, Journalisten, regionalen und nationalen Vertretungen sowie anderer EU-Organe nahmen an der Veranstaltung teil.

Neben seinem Treffen mit Präsident Demetris Christofias während seines Besuchs in Zypern vom 17. bis zum 19. September kam der Bürgerbeauftragte auch mit Vertretern von Organisationen der Zivilgesellschaft zusammen. Gesprächsthemen waren die Umsetzung von EU-Rechtsvorschriften und von der EU finanzierten Programmen und Probleme im Umgang mit den EU-Organen. Bei einem Runden Tisch mit Journalisten erörterte P. Nikiforos Diamandouros zusammen mit der zypriotischen Bürgerbeauftragten Eliza Savvidou die Themen verantwortungsvolle Verwaltung, Rechtsstaatlichkeit, Transparenz und Demokratie. Herr Diamandouros erläuterte dabei die Beziehungen zwischen dem Europäischen Bürgerbeauftragten und den nationalen Bürgerbeauftragten. Gastgeber dieser Treffen war das Informationsbüro des Europäischen Parlaments in Zypern. Außerdem hielt der Bürgerbeauftragte einen Vortrag an der Universität Zypern

mit dem Titel „Verantwortungsvolle Verwaltung, Rechenschaftspflicht und Rechtsstaatlichkeit: die Rolle des Bürgerbeauftragten“.

Im Rahmen des Verfahrens zur Schaffung der Institution eines unabhängigen parlamentarischen Bürgerbeauftragten in der Türkei nahm der Europäische Bürgerbeauftragte an einem Workshop des türkischen Justizministeriums am 26. und 27. Januar in Istanbul teil. Außerdem traf er sich mit Volkan Vural, einem ehemaligen türkischen Botschafter und derzeitigen Mitglied der Vereinigung türkischer Industrieller und Geschäftsleute, TÜSİAD, mit Zuständigkeit für auswärtige Angelegenheiten und die Anpassung an EU-Rechtsvorschriften, sowie mit Professor Dr. Hasan Yaşar, dem stellvertretenden Minister für EU-Angelegenheiten. Diskussionsthema bei beiden Zusammenkünften, bei denen P. Nikiforos Diamandouros die Aufgaben des Europäischen Bürgerbeauftragten präsentierte, war der Gesetzentwurf zur Schaffung der Institution eines Bürgerbeauftragten in der Türkei. Der Bürgerbeauftragte war einer der Vortragenden beim Workshop.

Beziehungen zu Organen, Bürgerbeauftragten und anderen Interessengruppen



Am 28. September 2012 veranstaltete der Bürgerbeauftragte in Zusammenarbeit mit der Beschwerdestelle der EIB ein Seminar in Brüssel mit dem Titel „*International Right to Know Day – Transparency and accountability in international development banks*“ (Internationaler Tag zum Recht auf Information – Transparenz und Rechenschaftspflicht in internationalen Entwicklungsbanken).

Zusammen mit dem Lenkungsausschuss von ReNEUAL² veranstaltete der Bürgerbeauftragte im März in Brüssel eine Konferenz mit dem Titel „Auf dem Weg zu einem europäischen Verwaltungsrecht?“, auf der Argumente für und gegen die Einführung eines EU-Verwaltungsrechts erörtert wurden. Die Konferenz wurde von mehr als 100 Teilnehmern besucht. Zu den Rednern gehörten u. a. der Bürgerbeauftragte, mehrere dem ReNEUAL-Lenkungsausschuss angehörende Professoren und Vertreter der EU-Organe.

Zur weiteren Förderung der Synergien mit Menschenrechtsorganisationen vertrat der Generalsekretär des Europäischen Bürgerbeauftragten, Ian Harden, das Büro bei einer Tagung im Oktober, die von der FRA in Wien ausgerichtet wurde. Die Teilnehmer diskutierten über verschiedene Möglichkeiten zur „Belebung der EU-Charta der Grundrechte“. Die Ausrufung des Jahres 2013 zum Europäischen Jahr der Bürgerinnen und Bürger und das Anlaufen der ersten europäischen Bürgerinitiative im Mai schufen ein geeignetes Umfeld für Maßnahmen zur inhaltlichen Bereicherung der Unionsbürgerschaft.

In diesem Zusammenhang veranstaltete der European Citizen Action Service (ECAS), eine Nichtregierungsorganisation, im November eine Konferenz in Brüssel mit dem Titel „*Building the EU citizen pillar*“ (Aufbau der EU-Bürgersäule). Das Büro des Europäischen Bürgerbeauftragten wurde durch Direktor João Sant’Anna vertreten. Im gleichen Monat vertrat Direktor Gerhard Grill das Büro des Bürgerbeauftragten bei einem Workshop über den Zugang zu klinischen Prüfungsdaten und Transparenz, der von der EMA in London organisiert wurde.

Insgesamt stellten der Bürgerbeauftragte und seine leitenden Mitarbeiter 2012 die Tätigkeiten des Büros bei über 50 Veranstaltungen und bilateralen Treffen mit wichtigen Interessenvertretern, z. B. Juristen, Wirtschaftsverbänden, Think-Tanks, Nichtregierungsorganisationen, Vertretern von regionalen und lokalen Verwaltungen, Lobbyisten und Interessengruppen, Wissenschaftlern, hochrangigen politischen Vertretern und Beamten, vor. Diese Konferenzen, Seminare und Tagungen fanden in Brüssel und in den Mitgliedstaaten statt.

2. Forschungsnetzwerk für europäisches Verwaltungsrecht. Das Netzwerk befasst sich mit der Möglichkeit und Notwendigkeit, das EU-Verwaltungsrecht zu vereinfachen.



P. Nikiforos Diamandouros und seine leitenden Mitarbeiter führten im Laufe des Jahres 2012 über 30 Gespräche mit Journalisten.



Im Laufe des Jahres 2012 hielten Mitarbeiter des Europäischen Bürgerbeauftragten 94 Vorträge vor 2 408 Bürgern aus der gesamten EU und dem Ausland. Etwa 55 % der Besucher stammten allein aus Deutschland, gefolgt von Besuchern aus Frankreich, Belgien und Dänemark. Fast 20 % waren Vertreter von EU-Organen, doch gab es auch Besucher aus Kanada, China und Äthiopien. Obwohl die Zahl der Vorträge, die jedes Jahr vom Büro des Bürgerbeauftragten gehalten werden können, mittelbedingten Beschränkungen unterliegt, versucht der Bürgerbeauftragte so viele Einladungen und Ersuchen von interessierten Kreisen wie möglich anzunehmen.

Zu den wichtigsten Medienaktivitäten des Bürgerbeauftragten im Jahr 2012 gehörte die Pressekonferenz zum *Jahresbericht 2011* im Mai in Brüssel. Des Weiteren führten P. Nikiforos Diamandouros und seine leitenden Mitarbeiter über 30 Gespräche mit Journalisten von Druckmedien, Rundfunk und Fernsehen sowie elektronischen Medien. Das Büro des Bürgerbeauftragten veröffentlichte im Laufe des Jahres 18 Pressemitteilungen, die u. a. wichtige

Transparenzfälle hinsichtlich der EMA, die restriktive Sprachenpolitik der Kommission bei öffentlichen Konsultationen, das Frühwarnsystem der Kommission und ihre Maßnahmen zur Bekämpfung der erhöhten Bienensterblichkeit behandelten. In der Presse und bei Online-Medien erschienen insgesamt rund 1 700 Artikel zur Arbeit des Europäischen Bürgerbeauftragten.

Die Website des Bürgerbeauftragten wurde während des Jahres regelmäßig mit Entscheidungen, Fallzusammenfassungen, Pressemitteilungen sowie Informationen zu Veranstaltungen, audiovisuellen Inhalten, Veröffentlichungen und sonstigen Dokumenten auf den neuesten Stand gebracht. Der Bereich „Ressourcen“ wurde um einen Abschnitt „Strategie“ erweitert, aus dem unter anderem die Mandatsstrategie des Bürgerbeauftragten, die jährlichen Managementpläne und Tätigkeitsberichte abgerufen werden können. Außerdem wurde ein eigener Abschnitt für die neue Publikation *Leitfaden für Beschwerden beim Europäischen Bürgerbeauftragten – Veröffentlichung für Bedienstete der Organe, Einrichtungen oder sonstigen Stellen der Europäischen Union* eingerichtet.

Beziehungen zu Organen, Bürgerbeauftragten und anderen Interessengruppen

Im Herbst 2012 führte der Bürgerbeauftragte ein anonymes Feedbackverfahren ein, bei dem alle Beschwerdeführer, die ihre Beschwerden über die Website einreichen, darum ersucht werden, nach Abschluss ihres jeweiligen Falls einige Fragen zu beantworten. Die Ergebnisse der Umfrage werden es dem Bürgerbeauftragten ermöglichen, seine Dienstleistungen gegenüber den Beschwerdeführern kontinuierlich zu verbessern.

Vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2012 verzeichnete die Website des Bürgerbeauftragten mehr als 310 000 Besucher, die zusammen mehr als 6,2 Mio. Seiten aufrufen.

Vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2012 verzeichnete die Website des Bürgerbeauftragten mehr als 310 000 Besucher, die zusammen mehr als 6,2 Mio. Seiten aufrufen. Die meisten Zugriffe wurden aus Luxemburg verzeichnet, gefolgt von Spanien, Belgien, Polen, den Niederlanden und Frankreich. Der interaktive Leitfaden auf der Website des Bürgerbeauftragten wurde am meisten in Anspruch genommen. Dieses nützliche Instrument soll Einzelpersonen dabei helfen, die am besten geeignete Stelle für ihre Beschwerde zu finden. 2012 wandten sich mehr als 19 000 Bürger über den interaktiven Leitfaden an den Bürgerbeauftragten und erhielten Rat von ihm.

Im Jahr 2012 beschloss der Bürgerbeauftragte, den Umfang und die Reichweite seiner Kommunikationstätigkeiten durch den Ausbau des Einsatzes von sozialen Medien auszuweiten. Bei der Frühjahrsveranstaltung des Bürgerbeauftragten am 24. April bildeten soziale Medien erstmals einen integralen Bestandteil der Tätigkeit des Bürgerbeauftragten: So wurden die Diskussionen in drei Sprachen

live per Webstream verbreitet, und ein Twitter-Feed mit Kommentaren aus dem Publikum wurde live im Raum projiziert. Sämtliche Teilnehmer erhielten einen WLAN-Zugang zur Erleichterung der Interaktion zwischen den Teilnehmern innerhalb und außerhalb des Raums. Fragen und Kommentare des Online-Publikums wurden aktiv in die im Raum stattfindende Diskussion eingespeist, und alle Referenten beantworteten die über Twitter erhaltenen Fragen und Kommentare.

Im Juli trat eine Beauftragte für soziale Medien ihren Dienst an, und im Laufe des Sommers richtete der Bürgerbeauftragte seine LinkedIn-Unternehmensseite ein. Am 10. September wurde der YouTube-Kanal des Bürgerbeauftragten eröffnet, und der Videoclip „Schwierigkeiten mit der EU-Verwaltung?“ erschien in 23 Sprachen. Überdies liefen die Arbeiten zur Gewährleistung einer weitestmöglichen Verbreitung des Clips über verschiedene Online-Kommunikationskanäle an. Bis zum Ende des Jahres 2012 war der Clip auf dem audiovisuellen Portal der Europäischen Kommission und dem YouTube-Kanal des Bürgerbeauftragten über 19 900 Mal aufgerufen worden. Am 11. Oktober eröffnete das Büro des Bürgerbeauftragten seinen offiziellen Twitter-Account.



2.4 Die Rechte von Menschen mit Behinderungen³

Am 22. Januar 2011 trat das Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (Behindertenrechtskonvention) in der Europäischen Union in Kraft. Aus der Behindertenrechtskonvention erwachsen zwei Hauptbereiche, in denen der Bürgerbeauftragte tätig werden muss, und zwar:

Interne Umsetzung der Behindertenrechtskonvention

Alle Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der EU, darunter auch der Bürgerbeauftragte, müssen die Behindertenrechtskonvention bei der Wahrnehmung ihrer Aufgaben berücksichtigen. Zu diesem Zweck führt der Bürgerbeauftragte gegenwärtig folgende Maßnahmen durch:

- Verbesserung der Zugänglichkeit seiner Website und Publikationen sowie seiner neuen Büroräumlichkeiten in Brüssel;
- Förderung des Bewusstseins seiner Mitarbeiter, beispielsweise durch Artikel im internen Newsletter; sowie
- Teilnahme am betreffenden interinstitutionellen Ausschuss der EU (*Comité de préparation pour les affaires sociales*), dem die Aufgabe zufällt, die Möglichkeiten zur Harmonisierung der Durchführung der Behindertenrechtskonvention innerhalb der EU-Verwaltung auszuloten.

Teilnahme an der in Artikel 33 Absatz 2 der Behindertenrechtskonvention genannten Struktur

Artikel 33 Absatz 2 der Behindertenrechtskonvention sieht die Schaffung einer aus einem oder mehreren unabhängigen Mechanismen bestehenden Struktur vor, der die Förderung, der Schutz und die Überwachung der Durchführung des Übereinkommens obliegt. Am 29. Oktober 2012 nahm der Rat der EU den Vorschlag der Kommission für die Einrichtung eines EU-Gremiums an, dem der Bürgerbeauftragte sowie der Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments, die Agentur für Grundrechte, die Kommission und das Europäische Behindertenforum angehören werden. Eine konstituierende Sitzung des neuen Gremiums fand am 23. Januar 2013 in Brüssel statt.

Die Aufgaben, die im Rahmen des Gremiums durchgeführt werden sollen, gliedern sich in drei verschiedene Bereiche:

Schutz

Der Europäische Bürgerbeauftragte zieht die EU-Organe durch die Untersuchung von Beschwerden und die Durchführung von Untersuchungen aus eigener Initiative zur Rechenschaft. Der Aufgabe des Bürgerbeauftragten, Beschwerden nachzugehen und darüber Bericht zu erstatten, wird für die Bemühungen der EU um den Schutz der durch die Behindertenrechtskonvention garantierten Rechte wesentliche Bedeutung zukommen, da dadurch sichergestellt wird, dass die Organe selbst ihrer Verpflichtung zur Wahrung dieser Rechte nachkommen. Einzelne Bürger, die der Meinung sind, dass ein EU-Organ nicht im Einklang mit der Behindertenrechtskonvention handelt, haben das Recht, sich an den Bürgerbeauftragten zu wenden, um Abhilfe zu verlangen.

³ Der Bürgerbeauftragte wird fortan diesen Bericht dazu nutzen, die Bürger alljährlich über seine Tätigkeiten auf dem Gebiet der Rechte von Menschen mit Behinderungen zu informieren.

Beziehungen zu Organen, Bürgerbeauftragten und anderen Interessengruppen

Als Beispiel hierfür leitete der Bürgerbeauftragte im Februar 2012 eine Untersuchung (2455/2011/JF) in Bezug auf eine Beschwerde ein, in der dem Amt für Personalauswahl (EPSO) vorgeworfen wurde, dass: (i) EPSOs Website für Sehbehinderte nicht benutzerfreundlich gestaltet sei und dass (ii) EPSO im Umgang mit sehbehinderten Bewerbern keine klare und konsequente Vorgehensweise anwende. In seinem Schreiben an EPSO zur Einleitung der Untersuchung hob der Bürgerbeauftragte die Bedeutung der Behindertenrechtskonvention hervor und bat das Amt, diese in ihrer Antwort zu berücksichtigen. Die Untersuchung des Bürgerbeauftragten ist derzeit noch im Gange.

Beschwerden können beim Bürgerbeauftragten nicht nur in Bezug auf die Durchführung der Behindertenrechtskonvention bei den EU-Organen vorgebracht werden, sondern auch im Hinblick auf die Art und Weise, wie die Kommission ihre Aufgaben hinsichtlich der Durchsetzung der betreffenden EU-Rechtsvorschriften gegenüber den Mitgliedstaaten wahrnimmt.

Förderung

Zur Förderung der Durchführung der Behindertenrechtskonvention wird der Bürgerbeauftragte weiterhin proaktiv arbeiten, um die Bürger und EU-Bedienstete über ihre jeweiligen Rechte und Pflichten zu informieren und vorbildliche Verwaltungsverfahren zu ermitteln und hervorzuheben. Im Jahr 2012 nahmen der Bürgerbeauftragte und seine Mitarbeiter an einer Reihe von Zusammenkünften teil, bei denen es um die Rechte von Menschen mit Behinderungen ging. Darüber hinaus wurde dem *Jahresbericht 2012* dieser gesonderte Abschnitt zum Thema Menschen mit Behinderungen hinzugefügt.

Überwachung

Der Bürgerbeauftragte kann durch Untersuchungen aus eigener Initiative

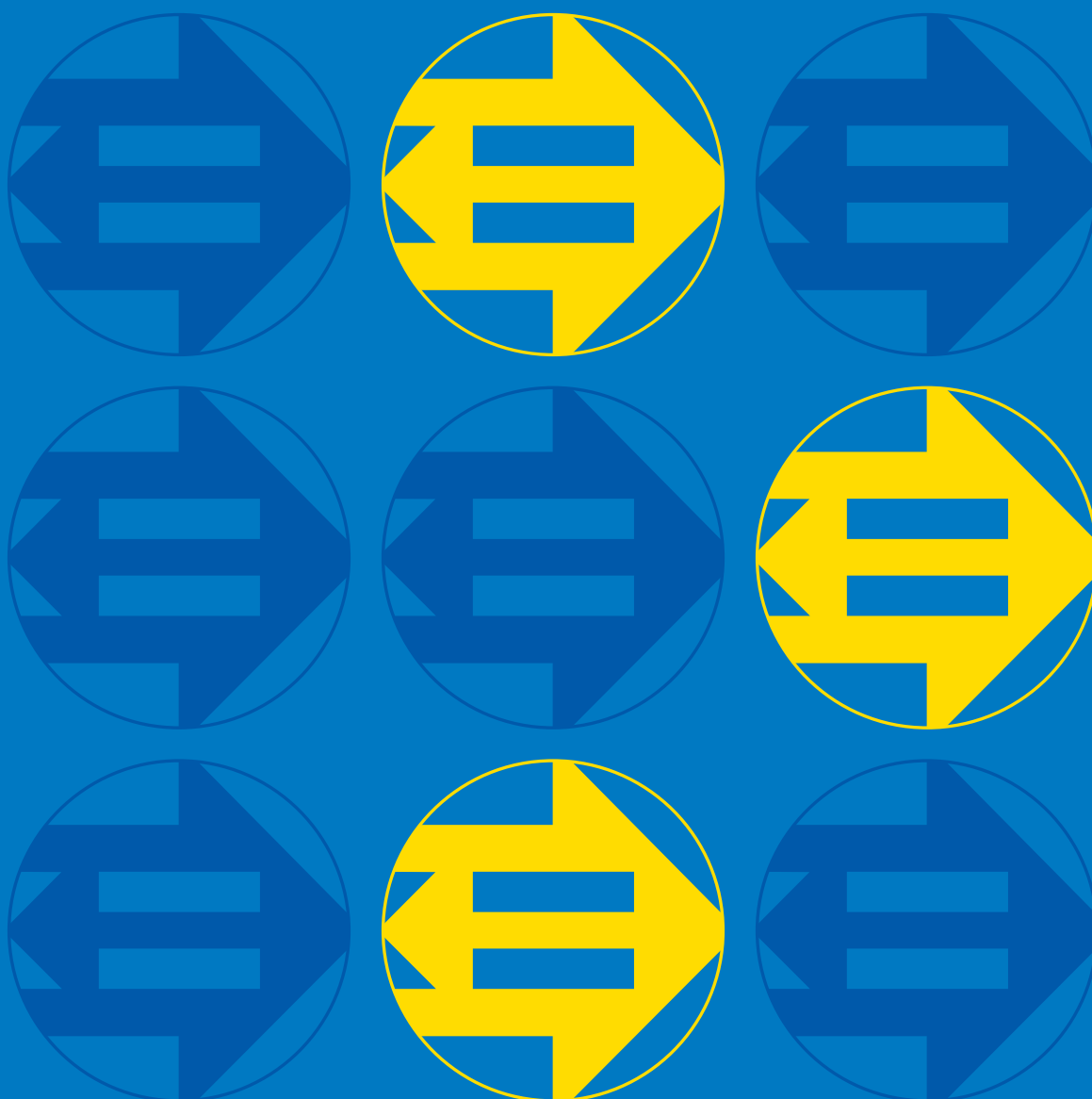
die Tätigkeiten der EU-Verwaltung auf proaktive Weise überwachen. Auch wenn die systematische Überwachung legislativer Tätigkeiten nicht zu den Aufgaben des Bürgerbeauftragten gehört, übermittelte der Bürgerbeauftragte dem Präsidenten des Parlaments im Februar 2012 ein Schreiben zu der andauernden Überarbeitung des EU-Beamtenstatuts. Nach Ansicht des Bürgerbeauftragten bot das legislative Verfahren zur Änderung des Statuts eine wichtige Gelegenheit, sicherzustellen, dass die EU-Verwaltung sich ihrer Verantwortung in Bezug auf die Wahrung der Rechte von Menschen mit Behinderungen bewusst ist.

Wie in Abschnitt 2.2 des vorliegenden Berichts beschrieben, unterstützt das Europäische Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten den Europäischen Bürgerbeauftragten dabei, eng mit den nationalen und regionalen Bürgerbeauftragten in den Mitgliedstaaten zusammenzuarbeiten. Zur Ermittlung und Weitergabe von vorbildlichen Verfahren auf dem Gebiet der Rechte von Menschen mit Behinderungen wird sich der Europäische Bürgerbeauftragte die Kommunikationsinstrumente des Verbindungsnetzes zunutze machen, um einen Informationsaustausch mit den nationalen und regionalen Bürgerbeauftragten über alle oben genannten Aspekte der Durchführung der Behindertenrechtskonvention in die Wege zu leiten.

Im Laufe des Jahres 2013 beabsichtigt der Europäische Bürgerbeauftragte zudem, die anderen Mitglieder der gemäß Artikel 33 Absatz 2 geschaffenen Struktur der EU zu konsultieren, um ausgehend von einer Bedarfsanalyse und den verfügbaren Ressourcen ein mehrjähriges Arbeitsprogramm zu erstellen, in dem seine Aufgaben im Hinblick auf die Förderung und Überwachung der Durchführung der Behindertenrechtskonvention bei den EU-Organen abgesteckt werden.

3 Ressourcen

In diesem Kapitel wird ein Überblick über die der Einrichtung des Bürgerbeauftragten im Jahr 2012 zur Verfügung stehenden Ressourcen gegeben. Es wird die Struktur des Büros dargestellt, und es werden die Maßnahmen erläutert, die zur Gewährleistung eines reibungslosen Informationsflusses zwischen den Mitarbeitern sowie zur Förderung von Möglichkeiten zur beruflichen Entwicklung ergriffen wurden. Der zweite Teil des Kapitels befasst sich mit dem Haushaltsplan des Bürgerbeauftragten und der letzte Teil mit der Nutzung der Ressourcen.



Ressourcen

3.1 Personal

Die Einrichtung verfügt über gut qualifiziertes, mehrsprachiges Personal, um die ordnungsgemäße Durchführung der Aufgaben, die ihr mit dem Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union übertragen wurden, zu gewährleisten, und zwar die Bearbeitung von Beschwerden

Für eine der Sitzungen lud der Bürgerbeauftragte Fortbilder von der Europäischen Verwaltungsakademie ein, die Teamentwicklungsaktivitäten für die Bediensteten organisierten, um potenzielle Synergien für eine effektive Teamarbeit zu erforschen.

über Verwaltungsmisstände in den 23 Amtssprachen der EU und die Sensibilisierung für die Tätigkeit des Bürgerbeauftragten. Regelmäßige Mitarbeiterbesprechungen sowie eine jährliche Klausurtagung der Mitarbeiter sind dabei hilfreich, alle Mitarbeiter über die Entwicklungen innerhalb des Büros zu informieren und sie zum Nachdenken anzuregen, wie ihre Arbeit zum Erreichen der Ziele der Einrichtung beiträgt.

Klausurtagung und Mitarbeiterbesprechungen

Die Klausurtagungen mit allen Mitarbeitern bilden einen festen Bestandteil der strategischen Planung der Einrichtung – insbesondere dadurch, dass sie als Forum für Inspiration und nützliche Vorgaben für die Politikgestaltung dienen. Sie sind Teil eines jährlichen Veranstaltungszyklus, der Mitarbeitern und Praktikanten die Gelegenheit zum Nachdenken und zum Meinungs austausch über ausgewählte Themen bietet, die in direktem Zusammenhang mit der Arbeit und den Tätigkeiten der Einrichtung stehen. Ihr Ziel besteht darin, das Bewusstsein der Mitarbeiter zu schärfen, um ihr Verständnis für die Werte und den Auftrag der Einrichtung zu entwickeln und auszubauen sowie einen Beitrag zu ihrer effektiven Gestaltung zu leisten.

Im zweiten Jahr in Folge fand vom 28. bis 30. März 2012 eine Klausurtagung des Personals in Bad Herrenalb (Deutschland) statt. Für eine der Sitzungen lud der Bürgerbeauftragte Fortbilder von der Europäischen Verwaltungsakademie ein, die Teamentwicklungsaktivitäten für die Bediensteten organisierten, um potenzielle Synergien für eine effektive Teamarbeit zu erforschen.

Der Bürgerbeauftragte beruft außerdem regelmäßig Mitarbeiterbesprechungen ein, um einen reibungslosen Informationsfluss in den Personalreihen zu gewährleisten. Darüber hinaus nehmen die Mitarbeiter sowohl an internen als auch an externen Schulungen teil, mit denen ihre berufliche Weiterentwicklung gefördert werden soll. Im Bereich der internen Schulungen nahmen die Mitarbeiter u. a. an einer Schulung zu den Themen Ethik und vorbildliches Verhalten und an einem weiteren Kurs zu leicht verständlichem Englisch teil.

Der Bürgerbeauftragte und sein Personal

Der Stellenplan des Bürgerbeauftragten wies im Jahr 2012 insgesamt 66 Planstellen aus. Die Struktur des Büros des Bürgerbeauftragten stellte sich Ende 2012 wie folgt dar:

Der Europäische Bürgerbeauftragte: Herr P. Nikiforos Diamandouros

Das Kabinett des Bürgerbeauftragten

Leiterin des Kabinetts:

Frau Zina Assimakopoulou



Der Bürgerbeauftragte beruft regelmäßig Mitarbeiterbesprechungen ein, um einen reibungslosen Informationsfluss zwischen den Mitarbeitern zu gewährleisten sowie die Möglichkeiten zur beruflichen Entwicklung zu fördern. Die Mitarbeiter des Bürgerbeauftragten trafen sich im Juli und Dezember in Straßburg, um Informationen über die neuesten administrativen, rechtlichen und politischen Entwicklungen mit Auswirkungen auf die Einrichtung zu erhalten.

Generalsekretariat

Generalsekretär:
Herr Ian Harden

Referat Kommunikation

Referatsleiter:
Herr Ben Hagard

Direktion A

Direktor:
Herr João Sant'Anna

Referat Beschwerden und Untersuchungen 1

Referatsleiterin:
Frau Marta Hirsch-Ziemińska

Referat Beschwerden und Untersuchungen 2

Referatsleiter:
Herr Fergal Ó Regan

Registratur

Registraturleiter:
Herr Peter Bonnor

Direktion B

Direktor:
Herr Gerhard Grill

Referat Beschwerden und Untersuchungen 3

Referatsleiter:
Herr Lambros Papadias

Referat Beschwerden und Untersuchungen 4

Amtierender Referatsleiter:
Herr Bernhard Hofstötter

Referat Personal, Verwaltung und Haushalt

Referatsleiter:
Herr Loïc Julien

Datenschutzbeauftragte

Frau Rosita Agnew

Ressourcen

Auf der Website des Bürgerbeauftragten steht eine vollständige und regelmäßig aktualisierte Personalliste, einschließlich detaillierter Informationen zur Struktur des Büros des Bürgerbeauftragten und zu den Aufgabenbereichen der einzelnen Abteilungen, in den 23 Amtssprachen der EU zur Verfügung (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Wenn Sie ein Druckexemplar der Liste wünschen, wenden Sie sich bitte an das Büro des Bürgerbeauftragten.

3.2 Haushaltsplan

Der Haushaltsplan im Jahr 2012

Seit dem 1. Januar 2000 ist der Haushaltsplan des Bürgerbeauftragten ein unabhängiger Einzelplan des Haushaltsplans der Europäischen Union (derzeit Einzelplan VIII)¹. Er ist in drei Titel untergliedert. Titel 1 umfasst Löhne und Gehälter, Zulagen und sonstige Personalausgaben. Titel 2 beinhaltet Gebäude, Mobiliar, Ausrüstung und verschiedene Sachausgaben. In Titel 3 werden Ausgaben im Zusammenhang mit der Durchführung der allgemeinen Aufgaben der Einrichtung ausgewiesen.

Die verfügbaren Haushaltsmittel beliefen sich 2012 auf 9 516 500 EUR.

Haushaltskontrolle

Um eine wirksame Verwaltung der Ressourcen zu gewährleisten, nimmt der interne Prüfer des Bürgerbeauftragten, Robert Galvin, regelmäßige Prüfungen der internen Kontrollsysteme der Einrichtung und der vom Büro durchgeführten Finanzvorgänge vor.

Ebenso wie andere EU-Organe wird auch die Einrichtung des Bürgerbeauftragten vom Europäischen Rechnungshof geprüft.

¹. Verordnung (EG, EGKS, Euratom) Nr. 2673/1999 des Rates vom 13. Dezember 1999 zur Änderung der Haushaltsordnung vom 21. Dezember 1977 für den Gesamthaushaltsplan der Europäischen Gemeinschaften; ABl. 1999 L 326, S. 1.



Interinstitutionelle Zusammenarbeit

Um die bestmögliche Nutzung der Ressourcen zu gewährleisten und unnötigen Personaleinsatz zu vermeiden, arbeitet der Bürgerbeauftragte, soweit möglich, mit anderen EU-Organen zusammen. Die von diesen bereitgestellten Dienstleistungen werden dem Europäischen Bürgerbeauftragten in Rechnung gestellt. Durch diese Zusammenarbeit konnten erhebliche Rationalisierungseffekte für den EU-Haushalt erzielt werden. Insbesondere arbeitet der Bürgerbeauftragte mit folgenden Organen zusammen:

- dem Europäischen Parlament im Hinblick auf internes Audit und Rechnungslegung sowie technische Dienstleistungen, wie Gebäude, Informationstechnologie, Kommunikation, medizinische Dienste, Schulungen, Übersetzung und Dolmetschen;
- dem Amt für Veröffentlichungen der Europäischen Union bei verschiedenen Aspekten von Veröffentlichungen;
- dem Amt für die Feststellung und Abwicklung individueller Ansprüche (PMO) der Europäischen Union bei Rentenansprüchen und anderen Aspekten im Zusammenhang mit der Beendigung der Tätigkeit von Beamten und Bediensteten; sowie
- dem Übersetzungszentrum für die Einrichtungen der Europäischen Union, das zahlreiche der vom Bürgerbeauftragten für seine Arbeit für die Bürger benötigten Übersetzungen liefert.

3.3 Nutzung von Ressourcen

Der Bürgerbeauftragte verabschiedet jedes Jahr einen jährlichen Managementplan (JMP), in dem die konkreten Maßnahmen festgelegt sind, die sein Büro ergreifen muss, um die Prioritäten der Einrichtung umzusetzen. Der Managementplan enthält grundlegende Leistungsindikatoren (GLI) zur Messung der Fortschritte beim Erreichen dieser Ziele. Außerdem verabschiedet der Bürgerbeauftragte einen jährlichen Tätigkeitsbericht. In diesem Tätigkeitsbericht sind die Ergebnisse der Tätigkeiten in Bezug auf die im Managementplan festgelegten Ziele, die mit den Tätigkeiten verbunden Risiken, die Nutzung der dem Bürgerbeauftragten zur Verfügung stehenden Ressourcen und die Effizienz und Wirksamkeit des internen Kontrollsystems der Einrichtung dokumentiert.

Anfang 2012 veröffentlichte der Bürgerbeauftragte auf seiner Website den jährlichen Managementplan und den jährlichen Tätigkeitsbericht sowie den jährlichen Überblick über den in Bezug auf die GLI für das Jahr 2011 erzielten Ergebnissen.



Kontaktaufnahme zum Europäischen Bürgerbeauftragten

Per Post

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

Per Telefon

+33 (0)3 88 17 23 13

Per Fax

+33 (0)3 88 17 90 62

Per E-Mail

eo@ombudsman.europa.eu

Website

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

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



Amt für Veröffentlichungen

© Europäische Union, 2013

Alle Fotografien © Europäische Union, sofern nicht anders angegeben.
Nachdruck bei Quellenangabe für den Unterricht und für nicht kommerzielle Zwecke gestattet.

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

Printed in Luxembourg

ISBN 978-92-9212-477-9 . ISSN 1680-3795 . doi:10.2869/14506 . QK-AA-13-001-DE-C

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.

