

# Die Europäische Ombudsfrau

HILFE

für

Unternehmen





Unabhängig, ob als großer multinationaler Konzern oder als kleines und mittleres Unternehmen, und unabhängig davon, wo sich der Unternehmenssitz in der EU befindet, können Unternehmen bei der Europäischen Ombudsfrau eine Beschwerde über Missstände in der Verwaltungstätigkeit der EU einreichen. Wenn Sie im Rahmen eines von der EU

finanzierten Projekts oder Programms auf Probleme stoßen oder nach Kontakten mit den EU-Organen oder -Einrichtungen in Zusammenhang mit Ausschreibungen und Verträgen, Konsultationsverfahren, Lobbyarbeit oder bei Versuchen, Zugang zu wichtigen Dokumenten oder Informationen zu erlangen, unzufrieden sind, kann Ihnen die Europäische Ombudsfrau helfen.

Emily O'Reilly  
Europäische Ombudsfrau

Unternehmen und Unternehmensverbände können im Umgang mit der EU-Verwaltung unter anderem mit folgenden Schwierigkeiten konfrontiert sein:

- **Verspätete Zahlungen**
- **Vertragsstreitigkeiten**
- **Probleme mit Ausschreibungen**
- **Mangelnde Transparenz / Verweigerung des Zugangs zu Dokumenten**
- **Verfahrensfehler**
- **Unnötige Verzögerungen**
- **Verletzungen von Grundrechten**

In all diesen Fällen unterstützt die Europäische Ombudsfrau Unternehmen.

Folgende Übersicht zeigt wichtige Fälle, die der Ombudsfrau von Unternehmen und Unternehmensverbänden vorgelegt wurden.

**Wenn Sie ähnliche Schwierigkeiten haben,  
können Sie sich gerne an uns wenden.**

### **Verspätete Zahlungen durch die Europäische Kommission**

Die Ombudsfrau hat zahlreiche Beschwerden über verspätete Zahlungen durch die Kommission von Unternehmen, Forschungszentren, NRO, Hochschulen und anderen Vereinigungen, die an von der EU geförderten Projekten und Verträgen beteiligt waren, geklärt.

Die Ombudsfrau konsultiert Unternehmen regelmäßig zu diesem Problem und anderen bürokratischen Schwierigkeiten. Außerdem ersucht sie die Kommission jährlich um Informationen zur aktuellen Situation und den zur Lösung dieses Problems eingeleiteten Maßnahmen. Die verschiedenen Berichte der Kommission deuten auf einen Rückgang der Zahl und der Geldbeträge der verspäteten Zahlungen hin. Dennoch bestehen nach wie vor Probleme. So haben sich beispielsweise die durch die verspäteten Zahlungen anfallenden Zinsen erhöht.  
[europa.eu/!gV44jm](http://europa.eu/!gV44jm)

**Sind Sie von einer  
verspäteten Zahlung oder  
von übermäßiger Bürokratie  
der Kommission betroffen?**



**Falls ja, ergreift  
die Ombudsfrau  
entsprechende  
Maßnahmen,  
wenn Sie eine  
Beschwerde  
einreichen.**



**Haben Sie  
übermäßige Verzögerungen  
erlebt oder andere Probleme  
im Zusammenhang mit  
Vertragsverletzungsverfahren  
gehabt?**

**Falls ja,  
wenden Sie  
sich bitte an die  
Europäische Ombudsfrau.**

## **Überarbeitung des Frühwarnsystems der Kommission**

Über das Frühwarnsystem der Europäischen Kommission (EWS) können Kommissionsbedienstete feststellen, ob und welche Bieter eines EU-Ausschreibungsverfahrens des Betrugs verdächtig sind. Die EU-Verwaltung kann Verträge oder Zahlungen blockieren oder aussetzen, wenn die betreffende Person bzw. das betreffende Unternehmen im EWS geführt ist. Nachdem mehrere Beschwerden über das EWS eingegangen waren, leitete die Ombudsfrau eine Untersuchung sowie eine öffentliche Konsultation ein. Die Bieter kritisierten, dass Einzelpersonen und Unternehmen nicht systematisch darüber informiert würden, wenn sie im EWS erfasst seien.

Nach einer Empfehlung der Ombudsfrau sagte die Kommission zu, in Zusammenhang mit dem EWS für die Einhaltung der Grundrechte zu sorgen. Insbesondere bedeutet dies, das Recht auf Anhörung zu garantieren, bevor beschlossen wird, Einzelpersonen oder Unternehmen im EWS zu erfassen, die betroffenen Einzelpersonen oder Unternehmen über ihr Recht zu informieren, bei der Ombudsfrau Beschwerde einzureichen oder Rechtsmittel einzulegen, sowie ihr Recht auf Akteneinsicht zu achten.

[europa.eu/!XC94xH](http://europa.eu/!XC94xH)

## **Verzögerung bei der Bearbeitung einer Vertragsverletzungsbeschwerde über spanische Fußballvereine**

Investoren europäischer Fußballvereine beschwerten sich bei der Kommission, Spanien verletze die EU-Vorschriften über staatliche Beihilfen, indem es vier spanischen Fußballvereinen unlautere Steuervorteile gewähre. Normalerweise hat die Kommission zwölf Monate Zeit, um über die Eröffnung eines Vertragsverletzungsverfahrens zu entscheiden. In diesem Fall verstrichen mehr als vier Jahre ohne eine Entscheidung. Nachdem die Ombudsfrau die Kommission aufgefordert hatte, in Zusammenhang mit dieser Beschwerde aktiv zu werden, leitete die Kommission eine Untersuchung über die Finanzierung der spanischen Fußballvereine ein. Die Ombudsfrau äußerte sich positiv zu diesem Schritt und betonte, wie wichtig es sei, dass die europäische Öffentlichkeit sehe, dass die Kommission Bedenken hinsichtlich einer Verletzung der Vorschriften über staatliche Beihilfen schnell aus dem Weg räume.

[europa.eu/!jb87Fq](http://europa.eu/!jb87Fq)

**Wurden die Rechte  
Ihres Unternehmens im  
Zusammenhang mit dem  
EWS gewahrt?**



**Falls nicht,  
wenden Sie sich bitte an  
die Ombudsfrau.**



**War Ihr Unternehmen von Verwaltungsmisständen in der Kommission betroffen?**



**Falls ja, wenden Sie sich bitte an die Ombudsfrau.**

## **Zusammensetzung der Interessengruppe der Europäischen Bankenaufsichtsbehörde**

Die Aufgabe der Europäischen Bankenaufsichtsbehörde (EBA) ist die wirksame und kohärente Regulierung und Beaufsichtigung des europäischen Bankensektors. Vor der Festlegung von Standards, Leitlinien und Empfehlungen ist die EBA verpflichtet, die Interessengruppe des Bankensektors zu konsultieren. Dieses Gremium besteht aus 30 Mitgliedern, die unter anderem den Bankensektor und seine Arbeitnehmer, kleine und mittlere Unternehmen, Verbraucher und Nutzer von Bankdienstleistungen vertreten. Die Ombudsfrau hat mehrere Beschwerden über angebliche geografische Unausgewogenheiten und Ungleichgewichte zwischen den Geschlechtern in der Interessengruppe des Bankensektors untersucht.

Die Untersuchungen der Ombudsfrau ergaben in der Tat ein Ungleichgewicht bei der Auswahl der Banken-, Verbraucher-, Nutzer- und Arbeitnehmervertreter. Die Ombudsfrau kritisierte die EBA vor allem dafür, keine geografische Ausgewogenheit innerhalb der einzelnen Kategorien sichergestellt zu haben. Sie forderte die EBA zudem auf, in Zukunft darauf zu achten, dass nicht ein Mitgliedstaat als überrepräsentiert empfunden werden könnte. Die Behörde signalisierte Bereitschaft, ihre Herangehensweise auf der Grundlage der Kritik der Ombudsfrau zu überprüfen.

[europa.eu/!pk83MH](http://europa.eu/!pk83MH)

## **Intel legte Beschwerde bezüglich einer kartellrechtlichen Untersuchung ein**

Nach einer kartellrechtlichen Untersuchung verhängte die Kommission eine Geldstrafe von mehr als einer Milliarde Euro für den Mikrochiphersteller Intel wegen Missbrauchs seiner marktbeherrschenden Stellung. Intel reichte Beschwerde bei der Ombudsfrau ein, wonach die Kommission es während ihrer Untersuchung versäumt habe, bei einer wichtigen Sitzung mit dem Computerhersteller Dell Protokoll zu führen, obwohl sich die Sitzung unmittelbar auf die Untersuchung bezogen habe.

Die Ombudsfrau kritisierte die Kommission, dass sie es unterlassen habe, ordnungsgemäße Aufzeichnungen über diese Sitzung zu führen, und dass die Tagesordnung der Sitzung nicht in der Untersuchungsakte der Kommission enthalten gewesen sei. Sie empfahl daher, in Zukunft bei wichtigen Verfahrensfragen angemessene Aufzeichnungen über den Inhalt von Treffen oder Telefongesprächen mit Dritten zu führen. Die Kommission verbesserte ihre Untersuchungsverfahren entsprechend.

[europa.eu/!qT43TV](http://europa.eu/!qT43TV)

**Kennen Sie andere Beispiele für Unausgewogenheit bei Aufsichtsbehörden?**

**Falls ja, informieren Sie uns bitte.**



## Restriktive Sprachenpolitik bei öffentlichen Konsultationen

Die Europäische Kommission führt regelmäßig öffentliche Konsultationen durch, damit Unternehmen, Bürger, Organisationen und andere interessierte Parteien am EU-Entscheidungsprozess teilnehmen können. Die Ombudsfrau untersuchte eine Beschwerde, wonach die Europäische Kommission die Dokumente zu zahlreichen Konsultationen nur in englischer Sprache veröffentlichte und diese Sprachenpolitik willkürlich sei und nicht in Einklang mit den Prinzipien der Transparenz, einer guten Verwaltung und der Nichtdiskriminierung stehe.

Die Ombudsfrau kam zu dem Schluss, die restriktive Sprachenpolitik der Kommission stelle eine schlechte Verwaltungspraxis dar, und rief sie dazu auf, die Dokumente für öffentliche Konsultationen in allen EU-Amtssprachen zu veröffentlichen oder Übersetzungen auf Anfrage anzubieten. 2012 verabschiedete das Europäische Parlament eine Entschließung, in der die Kommission nachdrücklich aufgefordert wurde, ihre restriktive Sprachenpolitik bei öffentlichen Konsultationen zu überprüfen. Nach Auffassung der Ombudsfrau kann von europäischen Unternehmen nicht erwartet werden, dass sie an einer Konsultation teilzunehmen, die sie nicht verstehen können.

[europa.eu/!FC83bd](http://europa.eu/!FC83bd)

**Erleidet Ihr Unternehmen durch fehlerhafte Informationen der Kommission Schaden?**

**Die Ombudsfrau kann Ihnen helfen.**



**Finden Sie aufgrund sprachlicher Diskriminierung kein Gehör?**



**Die Ombudsfrau hört Ihnen zu.**

## Fehlerhafte Informationen über die Rechte von Fluggästen

Zwei Luftfahrtverbände wandten sich an die Ombudsfrau, da sie der Auffassung waren, das von der Kommission veröffentlichte Material enthalte fehlerhafte und irreführende Informationen über den Anspruch von Fluggreisenden auf Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen im Fall einer Nichtbeförderung, bei Annullierung oder erheblicher Verspätung von Flügen. Diese Angaben wurden in Informationsblättern, Plakaten und einem Videofilm auf der Website der Kommission veröffentlicht.

Aufgrund der Untersuchung der Ombudsfrau entfernte die Kommission die irreführenden Informationen. Sie stellte nach Konsultation der einschlägigen Interessengruppen, u. a. auch der Beschwerdeführer, neues Informationsmaterial zur Verfügung.

[europa.eu/!UC79kt](http://europa.eu/!UC79kt)

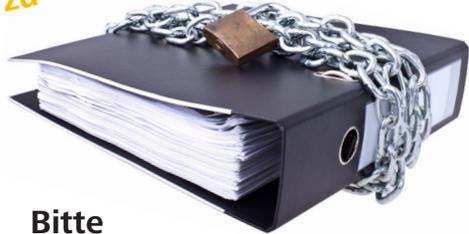
## Mangende Transparenz bei der Europäischen Arzneimittel-Agentur

Die Europäische Arzneimittel-Agentur (EMA) genehmigt und überwacht zum Schutz der öffentlichen Gesundheit Arzneimittel, die in der EU in Verkehr gebracht werden. Sie erhält Informationen von den zuständigen Behörden in den Mitgliedstaaten sowie von Pharmaunternehmen. Die Ombudsfrau untersuchte mehrere Beschwerden, wonach die Agentur die Offenlegung von Berichten über Nebenwirkungen, von klinischen Studien und Prüfungsberichten ablehne. Außerdem untersuchte sie Beschwerden von Pharmaunternehmen über mangelnde Transparenz bei den Entscheidungsprozessen der EMA.

Nachdem die Ombudsfrau die Beschwerden untersucht hatte, forderte sie die Agentur zur Offenlegung der einschlägigen klinischen Daten und zur Bereitstellung zusätzlicher Erläuterungen auf, damit die Öffentlichkeit die Daten und ihre Bedeutung leichter verstehen kann. In der Folge kündigte die Agentur an, die Berichte zu veröffentlichen, und verabschiedete eine neue proaktive Politik zur Verbesserung der Transparenz.

[europa.eu/!np68rT](http://europa.eu/!np68rT)

Wurde Ihnen der Zugang zu öffentlichen Informationen verweigert?



Bitte **berichten** Sie der Ombudsfrau von Ihren Erfahrungen!

Wurden Geschäftsgeheimnisse Ihres Unternehmens durch die EU verletzt?



Sie können sich **vertraulich** an die Ombudsfrau wenden.

## Ryanair reichte Beschwerde über eine Verletzung der Geheimhaltungspflicht ein

Ryanair reichte bei der Ombudsfrau eine Beschwerde gegen die Kommission wegen ordnungswidriger Weitergabe hochsensibler Informationen ein, die Ryanair der Kommission im Rahmen einer geplanten Übernahme der Fluggesellschaft Aer Lingus vorgelegt hatte. Die Untersuchung der Ombudsfrau ergab, dass tatsächlich Informationen an die Presse durchgesickert waren, was eine schwerwiegende Verletzung der Geheimhaltungspflicht darstellt. Es fanden sich jedoch keine Hinweise darauf, dass die Kommission für die Indiskretion gegenüber der Presse verantwortlich war.

Die Ombudsfrau machte jedoch eine kritische Anmerkung bezüglich der unzureichenden Vertraulichkeitserklärung, um deren Unterzeichnung die Kommission Aer Lingus gebeten hatte. In dieser Erklärung wurde die Geheimhaltungspflicht der Fluggesellschaft nicht hinreichend erläutert. Die Kommission änderte ihre Vertraulichkeitserklärung in der Folge ab.

[europa.eu/!wW76uw](http://europa.eu/!wW76uw)

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.



## Der Europäische Bürgerbeauftragte

1 avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403

F - 67001 Strasbourg Cedex

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

eo@ombudsman.europa.eu

[www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)

© Europäische Union, 2014

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

Diese Broschüre ist im Internet veröffentlicht unter:

[www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)

Gesetzt in FrutigerNext und Palatino.

Printed in Belgium

ISBN 978-92-9212-526-4 . doi:10.2869/25941 . QK-01-14-604-DE-C



Amt für Veröffentlichungen

