



Europese Ombudsman

Problemen met de EU? Wie kan **u** helpen?

Onze missie is ons in te zetten voor de democratie door samen met de instellingen van de Europese Unie een effectiever, verantwoordelijker, transparanter en ethischer bestuur te creëren.

© Europese Unie, 2015

Reproductie voor onderwijskundige en niet-commerciële doeleinden is toegestaan mits de bron wordt vermeld.

Deze brochure is gepubliceerd op internet:

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

Alle foto's © Europese Unie, tenzij anders aangeduid.

Ontwerp en opmaak: Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Denemarken, en EntenEller A/S, Valby, Denemarken.

Gezet in FrutigerNext en Palatino.

Printed in Luxembourg

Print ISBN 978-92-9212-660-5 . doi:10.2869/57025 . QK-04-14-978-NL-C

PDF ISBN 978-92-9212-636-0 . doi:10.2869/50461 . QK-04-14-978-NL-N



Inleiding



De Europese Unie biedt burgers, inwoners, bedrijven en verenigingen in de EU vele voordelen. Onderdanen van EU-lidstaten zijn tevens EU-burgers en genieten tal van rechten die voortvloeien uit het Europees burgerschap. U kunt bij de uitoefening van uw rechten echter op problemen stuiten.

Hebt u zich wel eens afgevraagd wie u kan helpen? Het is misschien niet altijd duidelijk of het probleem veroorzaakt wordt door de EU-administratie, de autoriteiten van een lidstaat of een particulier orgaan. Zelfs als u weet bij wie de fout ligt, is het wellicht niet evident waar u kunt aankloppen voor hulp. In een Unie gestoeld op het grondbeginsel van de rechtsstaat, is het van cruciaal belang dat er een snelle en doeltreffende oplossing is voor problemen waarmee u bij de uitoefening van uw rechten wordt geconfronteerd.

De Europese Ombudsman heeft deze brochure samengesteld om u een overzicht te bieden van de verschillende instanties op het gebied van informatie, advies en klachtenbehandeling waartoe u zich zou kunnen wenden. Om u te helpen een beter beeld te krijgen van de manier waarop ieder van de beschreven instanties u van dienst kan zijn, hebben we in iedere paragraaf voorbeelden opgenomen van het soort hulp dat de betreffende instantie u kan bieden.

Op de website van de Europese Ombudsman is ook een alomvattende interactieve gids te vinden die u kan helpen bij het kiezen van de meest geschikte instantie in verband met uw klacht of verzoek om informatie.

Inhoudsopgave



De Europese Ombudsman	5
Het Europees Netwerk van ombudsmannen	8
De Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement	10
De Europese Commissie	11
De Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming	12
SOLVIT	13
Europese consumentencentra	14
Informatie en advies	15

De Europese Ombudsman

Wat doet de Europese Ombudsman?

De Europese Ombudsman is een onafhankelijk en onpartijdig orgaan dat de EU-administratie ter verantwoording roept. De Ombudsman onderzoekt klachten in verband met wanbeheer bij EU-instellingen, -organen en -instanties. Alleen het Hof van Justitie van de EU valt, in zijn hoedanigheid van rechterlijke instantie, buiten het mandaat van de Ombudsman. Volgens de Ombudsman is er mogelijk sprake van wanbeheer indien een instelling grondrechten, rechtsregels of -beginselen of de beginselen van behoorlijk bestuur niet naleeft.

Hieronder vallen bijvoorbeeld bestuurlijke onregelmatigheden, oneerlijkheid, discriminatie, machtsmisbruik, het uitblijven van een antwoord, de weigering gegevens mede te delen en onnodige vertraging. Iedere burger of ingezetene van de EU en alle in de EU gevestigde bedrijven, verenigingen of andere organen kunnen een klacht indienen. Om te klagen hoeft u niet persoonlijk last te hebben van het wanbeheer. Let wel dat de Europese Ombudsman uitsluitend klachten in behandeling kan nemen in verband met de EU-administratie en zich niet bezighoudt met klachten over nationale, regionale of lokale overheden, zelfs niet wanneer de klachten EU-kwesties betreffen.

Wat doet de Europese Ombudsman niet?

De Ombudsman onderzoekt geen:

- klachten gericht tegen nationale, regionale of lokale overheden in de EU-lidstaten, ook niet wanneer de klachten verband houden met EU-kwesties;
- activiteiten van nationale rechtbanken of ombudsmannen;
- klachten gericht tegen bedrijven of particulieren.

Wanneer en hoe kunt u een klacht indienen?

U dient uw klacht als volgt in te dienen:

- binnen twee jaar nadat u kennis nam van de feiten waarop uw klacht betrekking heeft;
- nadat u eerst contact hebt opgenomen met de betreffende EU-instelling om de kwestie op te lossen;
- schriftelijk, ook via het onlineklachtformulier op de website van de Europese Ombudsman.

Het formulier kan elektronisch worden ingediend of worden afgedrukt en per post verstuurd. Een papieren versie van het formulier is op verzoek ook verkrijgbaar bij het bureau van de Europese Ombudsman. U kunt uw klacht in elk van de 24 officiële talen van de EU indienen.



Voorbeelden van zaken

Een Ierse burger verzocht het Europees Geneesmiddelenbureau (EMA) om toegang tot documenten met gegevens over alle vermoede gevallen van ernstige bijwerkingen van een geneesmiddel tegen acne. Zijn zoon had zelfmoord gepleegd nadat hij het geneesmiddel had gebruikt. Het EMA wees zijn verzoek af en stelde dat de EU-voorschriften inzake de toegang tot documenten niet golden voor verslagen met betrekking tot vermoede gevallen van ernstige bijwerkingen van geneesmiddelen. Nadat de Ombudsman de klacht had onderzocht, concludeerde hij dat de EU-voorschriften inzake de toegang tot documenten gelden voor alle documenten onder beheer van het EMA. Naast het voorstel om het besluit van EMA, om het verzoek om toegang tot verslagen over bijwerkingen af te wijzen, te herzien; verzocht de Ombudsman om in het kader van de informatiebeleid van de agentschap een aanvullende toelichting te verstrekken om de gegevens en de betekenis ervan voor het publiek eenvoudiger te maken. Het EMA aanvaardde de aanbeveling van de Ombudsman en verklaarde de verslagen te zullen vrijgeven. Het EMA heeft ook een nieuw, proactief beleid aangenomen dat gericht is op meer transparantie bij aangelegenheden betreffende de toegang tot documenten die het beheert.

Een in Brussel gevestigde niet-gouvernementele organisatie diende bij de Ombudsman een klacht in over het feit dat de Europese Commissie had nagelaten haar dossier in behandeling te nemen en binnen

de in de subsidieovereenkomst voorziene termijn van 45 dagen het openstaande saldo te voldoen in verband met een door haar uitgevoerd onderzoek. De klager had het eindverslag, de financiële overzichten en andere benodigde documenten binnen de voorgeschreven termijn ingediend. De Commissie bevestigde de ontvangst van het verslag, maar ging niet tot betaling van het openstaande saldo over. In antwoord op de eerste van diverse herinneringen van de klager werd aangegeven dat de vertraging het gevolg was van de vakanties en personeelstekorten. De Ombudsman nam contact op met de Commissie, die onmiddellijk reageerde door contact op te nemen met de klager en de besprekingen te hervatten. Ze bood de klager ook haar verontschuldigingen aan voor de vertraging en zegde toe het saldo te zullen berekenen en dit te zullen voldoen zodra de klager erop had gereageerd.

Een Bulgaarse burger had kritiek op het feit dat het onlineregistratieformulier op de website van de EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>) alleen kon worden ingevuld met letters van het Latijnse alfabet. Hij stelde dat het ook mogelijk zou moeten zijn om cyrillische en Griekse letters te gebruiken. De Ombudsman startte een onderzoek naar de zaak. Het Bureau voor officiële publicaties, dat verantwoordelijk is voor de website, reageerde door de Ombudsman te beloven ervoor te zullen zorgen dat bij de onlineregistratie op de EU Bookshop het gebruik van cyrillische en Griekse letters ook mogelijk wordt.



Het Europees Netwerk van ombudsmannen

Nationale en regionale ombudsmannen in de hele EU leveren een wezenlijke bijdrage om ervoor te zorgen dat burgers en inwoners hun rechten op grond van de EU-wetgeving kunnen uitoefenen. De ombudsmannen behandelen klachten gericht tegen nationale, regionale en lokale overheden in de lidstaten. Samen met de Europese Ombudsman en de Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement vormen zij het Europees Netwerk van ombudsmannen. Het netwerk bestaat niet alleen uit de nationale en regionale ombudsmannen en aanverwante organen van de EU-lidstaten maar ook die van de kandidaat-lidstaten van de Europese Unie en bepaalde andere Europese landen.

De precieze gronden op basis waarvan een ombudsman kan handelen, variëren binnen het netwerk, maar omvatten normaliter: de schending van rechten, met inbegrip van mensenrechten en grondrechten, andere gevallen van onrechtmatig handelen, waaronder het verzuim om de algemene rechtsbeginselen te eerbiedigen en het verzuim om te handelen in overeenstemming met de beginselen van behoorlijk bestuur. Een verklaring van het Europees Netwerk van ombudsmannen, met een toelichting van de diensten die de leden van het netwerk bieden aan mensen die klagen over zaken die binnen de werkingssfeer van de EU-wetgeving vallen, is beschikbaar op de website van de Europese Ombudsman, waar u ook informatie kunt vinden over de wijze waarop u een klacht bij een ombudsman van het netwerk kunt indienen.



Voorbeelden van zaken

Een Tsjechische man die in Ierland woont en die een werkloosheidsuitkering ontvangt, kreeg toestemming om naar Tsjechië te reizen om een cursus te volgen. Tijdens zijn verblijf daar moest hij een examen afleggen op de dag dat hij geacht werd naar Ierland terug te keren. Ten gevolge van zijn verlate terugkeer besloot het Ierse Departement van sociale bescherming dat hij geen aanspraak meer kon maken op een werkloosheidsuitkering of zelfs maar een bijstandsuitkering. Nadat de Ierse ombudsman had bemiddeld en had gewezen op de geldende EU-voorschriften, herzag het departement zijn besluit en ontving de man over de betreffende periode alsnog de achterstallige werkloosheidsuitkering en werd de betaling voortgezet totdat zijn recht op deze uitkering was verlopen. Het departement beloofde ook zijn recht op een bijstandsuitkering opnieuw te beoordelen.

De Griekse ombudsman ontving klachten inzake discriminatie tegen vrouwen bij de toelatingsexamens voor militaire academies. De klagers voerden onder meer aan dat voor mannen en vrouwen dezelfde prestatiedrempel is ingevoerd bij fysieke tests. Er werd in klachten ook melding gemaakt van een onevenredige verhoging van de minimumlengte voor kandidaten, namelijk 5 cm voor mannen en 10 cm voor vrouwen. De ombudsman oordeelde dat beide vereisten een vorm van indirecte discriminatie tegen vrouwen inhielden en in strijd met de EU en nationale wetgeving waren. Hij vroeg de Griekse autoriteiten een eind aan deze discriminatie te maken. De autoriteiten stemden er na afloop van de toelatingsexamens mee in om de kwestie in het licht van de bevindingen van de ombudsman te heroverwegen.



De Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement

Via de Commissie verzoekschriften behandelt het Europees Parlement verzoekschriften met betrekking tot zaken die binnen de activiteiten van de EU vallen. Verzoekschriften bestrijken een zeer breed scala aan onderwerpen, van zorgen over het milieu tot discriminatie en vertraging. Door middel van verzoekschriften kan het Parlement de aandacht vestigen op schendingen van de rechten van Europese burgers door een lidstaat, lokale overheid of andere publieke instelling.

Voorbeelden van zaken

Indieners van een verzoekschrift klaagden bij de Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement dat de autoriteiten van het Verenigd Koninkrijk te lang deden over de uitgifte van verblijfskaarten en dat ze gedurende de hele procedure reisdocumenten achterhielden. De Commissie verzoekschriften verzocht de Europese Commissie deze kwesties te onderzoeken. De Commissie stelde vast dat de autoriteiten van het Verenigd Koninkrijk het EU-voorschrift om verblijfskaarten binnen zes maanden na de aanvraag uit te reiken, inderdaad niet naleefden. Het Verenigd Koninkrijk erkende de ernst van de situatie en besloot de kwestie op te lossen door het aantal personeelsleden dat zich met aanvragen bezighoudt, aanzienlijk uit te breiden en ook de scholing en de procedures te verbeteren. Bovendien hebben de autoriteiten een e-mailadres opengesteld voor aanvragers die hun paspoort voor reizen binnen tien werkdagen wensen terug te krijgen.

De Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement ontving diverse verzoekschriften waarin werd beweerd dat een weg die de Poolse overheid door de Rospuda-vallei wilde aanleggen, dwars door ecologisch kwetsbare gebieden zou komen te lopen en andere gebieden die krachtens de EU-wetgeving beschermd worden, ernstig zou aantasten. Een onderzoek bevestigde deze bewering en bracht ook aan het licht dat de Poolse autoriteiten hadden nagelaten aan te tonen dat ze serieus hadden onderzocht of er alternatieven voor de geplande route waren. Op grond hiervan stelde de Commissie verzoekschriften een verslag op waarin werd opgeroepen de plannen aan te passen. Naar aanleiding hiervan en op basis van haar eigen bevindingen verzocht de Europese Commissie het Hof van Justitie van de EU het project te laten stilleggen terwijl de wettigheid ervan werd beoordeeld. In combinatie met binnenlandse juridische druk brachten de acties van de Commissie verzoekschriften en de Commissie de Poolse overheid tot het besluit om de weg door de Rospuda-vallei niet aan te leggen.



Ga voor verdere informatie naar
<http://www.europarl.europa.eu/committees/nl/peti/home.html>

De Europese Commissie

De Europese Commissie heeft de verantwoordelijkheid ervoor te zorgen dat lidstaten de EU-wetgeving eerbiedigen. In het kader van deze taak wordt de Commissie informeel aangeduid als de „hoedster van de Verdragen”. U kunt bij de Commissie klagen als u van mening bent dat een lidstaat de EU-wetgeving schendt.

Voorbeelden van zaken

Een Duitse reiziger moest zelf zijn reis van Madagaskar via Parijs naar Duitsland regelen omdat zijn aansluiting was geannuleerd als gevolg van een staking. Hij klaagde bij de Commissie nadat hij geen hulp of schadevergoeding had ontvangen van de luchtvaartmaatschappij en de verantwoordelijke Franse toezichthouder, waarmee hij wegens taalproblemen niet kon communiceren. De Commissie boog zich over de zaak en zorgde ervoor dat de Franse toezichthouder de nodige maatregelen nam. De luchtvaartmaatschappij bood de klager uiteindelijk een schadevergoeding aan. De Commissie kondigde aan dat ze nationale toezichthouders ging helpen taalbarrières voor Europese reizigers weg te nemen.

Een Italiaanse burger die actief is op het gebied van milieubescherming, beweerde dat het besluit van de Commissie om een inbreukprocedure tegen Italië in verband met een stortplaats in Malagrotta, nabij Rome, af te sluiten, onbillijk was. Hij voerde aan dat er sprake was van bepaalde onregelmatigheden omtrent het aanpassingsplan voor de stortplaats. In het licht van de belangrijke informatie die de klager onder haar aandacht had gebracht, stelde de Commissie vast dat de stortplaats inderdaad niet met de EU-wetgeving in overeenstemming was gebracht. De Commissie heropende de inbreukprocedure om een volledige en correcte toepassing van de EU-wetgeving te garanderen.



De Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming

De Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming (EDPS) is een onafhankelijk toezichthoudend orgaan dat zich bezighoudt met de bescherming van persoonsgegevens en de persoonlijke levenssfeer en het bevorderen van goede praktijken in de EU-instellingen en -organen. Dit doet de EDPS door de verwerking van persoonsgegevens door de EU-administratie te controleren, advies te verstrekken op het gebied van beleid en wetgeving die de persoonlijke levenssfeer raken en samen te werken met vergelijkbare autoriteiten op EU-niveau, in de lidstaten en daarbuiten. De EDPS ontvangt klachten van EU-personeelsleden en van andere mensen die vinden dat hun persoonsgegevens verkeerd zijn behandeld door een EU-instelling of -orgaan. Als een klacht ontvankelijk is, voert de EDPS meestal een onderzoek uit. Vervolgens wordt de klager van de bevindingen op de hoogte gesteld en worden de nodige maatregelen genomen.

Voorbeeld van een zaak

De EDPS werd anoniem gewezen op het feit dat persoonsgegevens van kandidaten die voor de voorselectietests van vergelijkende onderzoeken voor EU-ambtenaren zijn geslaagd, door een externe dienstverlener in een niet-EU-land worden verwerkt.

De EDPS startte op eigen initiatief een onderzoek naar deze zaak, dat leidde tot de conclusie dat de gegevensverwerking daadwerkelijk plaatsvond in de Verenigde Staten, hoewel het Europees Bureau voor personeelsselectie (EPSO) een contract had afgesloten met een extern bedrijf gevestigd in het Verenigd Koninkrijk.

De EDPS verzocht EPSO te controleren of de geldende voorwaarden die zijn

vastgelegd in de EU-voorschriften inzake gegevensbescherming, worden nageleefd, en aanvullende garanties voor de betrokkenen in het contract op te nemen.



Ga voor verdere informatie naar

<http://www.edps.europa.eu/EDPSWEB/edps/Supervision/Complaints>

SOLVIT

SOLVIT houdt zich bezig met grensoverschrijdende problemen tussen burgers of bedrijven enerzijds en nationale overheden anderzijds. Het is een onlinenetwerk dat door de Europese Commissie wordt gecoördineerd. Via SOLVIT werken nationale centra, de EU-lidstaten plus IJsland, Liechtenstein en Noorwegen samen om problemen die zich voordoen wanneer nationale overheden de internemarktwetgeving op onjuiste wijze toepassen, binnen tien weken op te lossen.

Voorbeelden van zaken

Een Franse burger die een pilotenopleiding volgt bij een Belgische vliegschool, kon zich niet als student laten inschrijven bij de lokale Belgische autoriteiten. Het probleem ontstond doordat de Belgische vliegschool een particuliere instelling was die niet werd erkend door de Franstalige Gemeenschap van België. De diploma's die de school uitgaf, waren echter goedgekeurd door de Belgische minister van Verkeer. Volgens de EU-wetgeving hoorde iedereen die bij de vliegschool stond ingeschreven, als student te worden erkend. Dankzij de tussenkomst van SOLVIT stemden de lokale autoriteiten ermee in het dossier van de Franse burger opnieuw te beoordelen en hem als student in te schrijven.

Een Zweeds bedrijf installeert in Denemarken pompen voor verwarmingssystemen voor woonhuizen. In Denemarken is het mogelijk 20 000 Deense kronen overheidssubsidie te krijgen als je je oude oliegestookte verwarmingssysteem vervangt door een warmtepompsysteem. Maar de Deense klanten van het Zweedse bedrijf kregen deze subsidie niet omdat de Deense autoriteiten een Deens handelsregisternummer als voorwaarde stelden voor de toekenning van de subsidie. Alleen in Denemarken gevestigde bedrijven kunnen dit handelsregisternummer verkrijgen. Na de tussenkomst van SOLVIT lieten de Deense autoriteiten weten dat het nummer geen vereiste meer was voor toekenning van de subsidie.

Europese consumentencentra

De Europese consumentencentra (ECC's), die in ieder van de 28 EU-lidstaten alsook in IJsland en Noorwegen zijn opgezet, bieden juridisch en praktisch advies en ondersteuning aan consumenten in verband met grensoverschrijdend winkelen en grensoverschrijdende diensten binnen de interne markt. Een ECC kan namens u contact opnemen met een bedrijf in een van deze 30 landen buiten uw eigen land, u wijzen op een geschillenbeslechtsregeling of andere oplossingen aandragen.

Voorbeelden van zaken

Een Tsjechische consument kocht een nieuwe motorfiets in Duitsland. Hoewel hij duidelijk had gemaakt dat hij van plan was de motorfiets naar Tsjechië te exporteren, was ten onrechte toch btw in de prijs opgenomen, terwijl deze belasting dient te worden betaald in het land waar het voertuig wordt geregistreerd. De consument betaalde tweemaal btw — in Duitsland en in Tsjechië. De consument slaagde er niet in de zaak op te lossen met de verkoper en met het belastingkantoor in Duitsland dat verantwoordelijk was voor de afhandeling van zaken waarbij een belastingbetaler geen ingezetene is. Op initiatief van het Tsjechische ECC kwam het Duitse ECC tussenbeide en betaalde de handelaar de ten onrechte in rekening gebrachte btw terug aan de consument.

Een consument uit Litouwen boekte een hotel in België. Na aankomst vroeg het hotel om een borgsom van 150 EUR als garantie voor eventuele bijkomende kosten, bijvoorbeeld voor het gebruik van internet. De consument bood haar creditcard aan als garantie. Hoewel de consument geen gebruik had gemaakt van de extra diensten, schreef het hotel de borgsom toch af van haar creditcard. Ze stuurde een brief aan het hotel waarin ze om een toelichting vroeg en toen ze daarop geen antwoord kreeg, belde ze het hotel, dat beloofde de zaak te regelen. Daar het hotel haar niet terugbelde, wendde ze zich voor hulp tot het ECC in Litouwen. Na tussenkomst van het ECC in Litouwen en het ECC in België ontving de consument haar borgsom terug.



Ga voor verdere informatie naar
<http://ec.europa.eu/consumers/ecc>

Informatie en advies

Als u alleen informatie of advies wenst over uw rechten als burger, inwoner, bedrijf of organisatie binnen de EU, zijn de volgende diensten de aangewezen plaats om te beginnen.

Uw Europa

Uw Europa biedt duidelijke informatie en praktische tips over uw rechten wanneer u woont, werkt, reist of zaken doet in een EU-land buiten het uwe.

Via **Uw Europa** hebt u ook op eenvoudige wijze toegang tot gepersonaliseerde bijstandsdiensten, indien u meer hulp nodig hebt bij het begrijpen of verdedigen van uw EU-rechten.

Europe Direct

Als u een vraag hebt over de EU, kunt u vanuit iedere plek in de Europese Unie via het gratis telefoonnummer 00 800 6 7 8 9 10 11 contact opnemen met **Europe Direct**.

U kunt ook een **Europe Direct** informatiecentrum bezoeken of per e-mail contact opnemen.



Ga voor verdere informatie naar
<http://europa.eu/youreurope>



Ga voor verdere informatie naar
<http://europa.eu/europedirect>



Neem contact op met het kantoor van de Europese Ombudsman als u een groteletterversie van deze publicatie wenst. Op verzoek proberen wij u ook een audioversie te bezorgen.

Europese Ombudsman

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

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

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

eo@ombudsman.europa.eu

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

