

# De Europese Ombudsvrouw

# GOED

VOOR

# bedrijven





Of u nu een grote multinational bent of een kleine tot middelgrote onderneming, en waar u ook in de EU gevestigd bent, u kunt bij de Europese Ombudsvrouw steeds terecht voor het indienen van klachten over wanbeheer (slecht of falend bestuur) op EU-niveau. Ondervindt u problemen in het kader van een door de EU gefinancierd project of programma? Bent u ontevreden na contacten met de EU-instellingen in verband met aanbestedingen en contracten, deelname aan raadplegingsprocedures, lobbyactiviteiten of pogingen om toegang te krijgen tot belangrijke documenten of informatie? De Europese Ombudsvrouw kan u helpen.

Emily O'Reilly  
Europese Ombudsvrouw

Enkele problemen van bedrijven en bedrijfsverenigingen in hun betrekkingen met de EU-administratie zijn:

- **late betalingen**
- **contractuele geschillen**
- **problemen met aanbestedingen**
- **onvoldoende transparantie/weigering van toegang tot documenten**
- **procedurele fouten**
- **onnodige vertragingen**
- **schendingen van grondrechten**

In al deze gevallen kan de Europese Ombudsvrouw van pas komen voor bedrijven.

Dit overzicht presenteert belangrijke zaken die bedrijven en bedrijfsverenigingen aan de Ombudsvrouw hebben voorgelegd.

## Als u soortgelijke problemen ondervindt, horen wij graag van u.

### Late betaling door de Europese Commissie

Het bureau van de Europese Ombudsman heeft veel klachten over late betalingen door de Commissie opgelost die waren ingediend door bedrijven, onderzoekscentra, ngo's, universiteiten en andere verenigingen betrokken bij door de EU gefinancierde projecten en contracten.

Het bureau van de Europese Ombudsman raadpleegt bedrijven regelmatig over dit probleem en andere bureaucratische moeilijkheden. Elk jaar vraagt het bureau van de Ombudsman de Commissie verslag te doen van de stand van zaken en van de maatregelen die zij neemt om het probleem op te lossen. De opeenvolgende verslagen van de Commissie wijzen op een daling van het aantal vertraagde betalingen en van de betreffende geldwaarde. Er blijven echter problemen bestaan. Zo is de verschuldigde rente door betalingsvertragingen gestegen.

[europa.eu/!gV44jm](http://europa.eu/!gV44jm)

*Bent u het slachtoffer van een late betaling of buitensporige bureaucratie bij de Commissie?*



**De Ombudsvrouw staat klaar om actie te ondernemen wanneer u een klacht indient.**



Hebt u  
buitensporige verträgen  
of andere problemen  
bij inbreukprocedures  
ondervonden?

Wendt u zich  
dan tot de Europese  
Ombudsvrouw.

### Herziening van het Systeem voor vroegtijdige waarschuwing van de Commissie

Via het Systeem voor vroegtijdige waarschuwing (*Early Warning System*, EWS) van de Europese Commissie kunnen EU-ambtenaren deelnemers aan een EU openbare aanbesteding controleren op verdenking van fraude. De EU-administratie kan contracten of betalingen blokkeren of opschorten indien de persoon of het bedrijf in kwestie in het EWS is geregistreerd. Het bureau van de Ombudsman ontving diverse klachten over het EWS en startte een onderzoek, dat een openbare raadpleging omvatte. Deelnemers leverden kritiek op het feit dat personen en bedrijven niet systematisch worden geïnformeerd over hun opname in het EWS.

Na een aanbeveling van het bureau van de Ombudsman heeft de Commissie ermee ingestemd ervoor te zorgen dat het EWS de grondrechten eerbiedigt, en wel door aan personen of bedrijven het recht te waarborgen te worden gehoord voordat zij in het EWS worden opgenomen, door hen te informeren over hun recht bij het bureau van de Ombudsman een klacht in te dienen of naar de rechter te stappen, en door hun recht op toegang tot het dossier te respecteren.

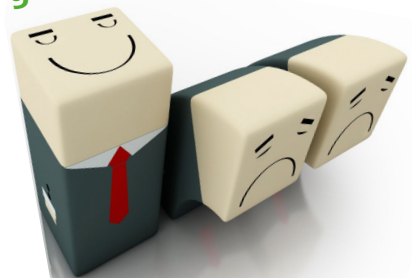
[europa.eu/!XC94xH](http://europa.eu/!XC94xH)

### Vertraging in de behandeling van een inbreukklacht betreffende Spaanse voetbalclubs

Investerders in Europese voetbalclubs klaagden er bij de Commissie over dat Spanje de staatssteunregels van de EU schendt door vier Spaanse voetbalclubs onbillijke belastingvoordelen te verlenen. De Commissie heeft normaal twaalf maanden om een besluit te nemen over het openen van een inbreukprocedure. In deze zaak werd meer dan vier jaar lang geen besluit genomen. Nadat het bureau van de Europese Ombudsman de Commissie opriep deze klacht af te handelen, stelde de Commissie een onderzoek in naar de financiering van de Spaanse voetbalclubs. Het bureau van de Europese Ombudsman prees deze stap en benadrukte daarbij dat het voor het Europese publiek belangrijk is te zien dat de Commissie snel optreedt wanneer er bezorgdheid heerst over de inbreuk op staatssteunregels.

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

Werden de rechten  
van uw bedrijf ten  
aanzien van het EWS  
gerespecteerd?



Indien niet, dan hoort de  
Ombudsvrouw dat graag  
van u.



Heeft uw bedrijf  
te lijden onder  
administratieve  
tekortkomingen bij  
de Commissie?



Wendt u zich  
dan tot de  
Ombudsvrouw.

## Samenstelling van de Stakeholdergroep van de Europese Bankautoriteit

De rol van de Europese Bankautoriteit (EBA) bestaat erin een effectief en consistent niveau van regelgeving en toezicht in de Europese bankensector te verzekeren. De EBA is verplicht de Stakeholdergroep Bankwezen te raadplegen alvorens normen, richtsnoeren en aanbevelingen vast te stellen. De groep bestaat uit dertig vertegenwoordigers van onder andere banken en hun werknemers, kleine en middelgrote ondernemingen, consumenten en gebruikers van bankdiensten. Het bureau van de Ombudsman heeft diverse klachten onderzocht over beweerde geografische en genderonevenwichten in de Stakeholdergroep Bankwezen.

De onderzoeken van het bureau van de Ombudsman wezen inderdaad op een onevenwicht bij de door de EBA geselecteerde vertegenwoordigers van het bankwezen, consumenten, gebruikers en werknemersvertegenwoordigers. Het bureau van de Ombudsman uitte in het bijzonder kritiek op de EBA over het feit dat zij niet had gezorgd voor een geografisch evenwicht binnen elke categorie. Het bureau van de Ombudsman voegde eraan toe dat de EBA in de toekomst het risico zou moeten vermijden dat een lidstaat oververtegenwoordigd lijkt. De EBA verklaarde zich ertoe bereid haar aanpak in het licht van de kritiek van het bureau van de Ombudsman te herzien.

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

## Klacht van Intel over een antikartelonderzoek

De Commissie legde microchipfabrikant Intel, na een antikartelonderzoek, een boete van meer dan een miljard euro op wegens misbruik van een dominante marktpositie. Intel diende bij het bureau van de Ombudsman een klacht in waarin werd aangevoerd dat de Commissie tijdens haar onderzoek had nagelaten notulen te maken van een belangrijke vergadering met computerproducent Dell, die rechtstreeks betrekking had op het onderzoek.

Het bureau van de Ombudsman uitte kritiek op het feit dat de Commissie geen verslag van die vergadering had gemaakt en dat de agenda van die vergadering niet in het onderzoeksdossier was opgenomen. Het bureau van de Ombudsman deed de aanbeveling om in de toekomst degelijke verslagen te maken van vergaderingen of telefoongesprekken met derden over belangrijke procedurekwesties. De Commissie verbeterde haar onderzoeksprocedures dienovereenkomstig.

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

Kent u andere voorbeelden  
van onevenwichtige  
vertegenwoordiging in  
toezichhoudende organen?

Laat het ons  
weten.



## Restrictief taalbeleid voor openbare raadplegingen

De Europese Commissie organiseert regelmatig openbare raadplegingen om bedrijven, burgers, verenigingen en andere belanghebbenden aan het besluitvormingsproces van de EU te laten deelnemen. Het bureau van de Ombudsman onderzocht een klacht over het feit dat de Commissie de documenten voor veel van dergelijke raadplegingen alleen in het Engels publiceert, dat haar taalbeleid op willekeur gestoeld is en dat het in strijd is met de beginselen van openheid, behoorlijk bestuur en non-discriminatie.

Het bureau van de Ombudsman concludeerde dat het taalbeleid van de Commissie onterecht restrictief is en riep de instelling op haar documenten voor openbare raadplegingen in alle EU-talen te publiceren of op aanvraag vertalingen te verstrekken. In 2012 heeft het Europees Parlement ook een resolutie aangenomen waarin het de Commissie ertoe oproep haar restrictieve taalbeleid inzake openbare raadplegingen te herzien. Het standpunt van het bureau van de Ombudsman is dat van Europese bedrijven niet kan worden verwacht dat zij deelnemen aan een raadpleging die zij niet kunnen begrijpen.

[europa.eu/!FC83bD](http://europa.eu/!FC83bD)

Ondervindt uw bedrijf schade door verkeerde informatie van de Commissie?

De Ombudsvrouw kan dit helpen rechtzetten.



Wordt uw stem niet gehoord door taaldiscriminatie?



De Ombudsvrouw luistert naar u.

## Onnauwkeurige informatie over rechten van vliegtuigpassagiers

Twee luchtvaartverenigingen dienden bij het bureau van de Ombudsman een klacht in waarin zij beweerden dat de Commissie onnauwkeurige en misleidende informatie had gepubliceerd over de rechten van passagiers inzake compensatie en bijstand bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten. Deze informatie werd vermeld in folders, op posters en in een videopresentatie op de website van de Commissie.

Na het onderzoek van het bureau van de Ombudsman trok de Commissie de onjuiste informatie in. Zij verstreekte nieuw informatiemateriaal na raadpleging van de betrokkenen, waaronder ook de klaagsters.

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

## Onvoldoende transparantie bij het Europees Geneesmiddelenbureau

Het Europees Geneesmiddelenbureau (EMA) is belast met de goedkeuring van en het toezicht op geneesmiddelen die op de EU markt worden gebracht, met het oog op de bescherming van de volksgezondheid. Het ontvangt informatie van de bevoegde autoriteiten in de lidstaten en van farmaceutische bedrijven. Het bureau van de Ombudsman onderzocht diverse klachten waarin werd beweerd dat het EMA rapporten over bijwerkingen, klinische onderzoeken en testverslagen weigerde openbaar te maken. Het bureau van de Ombudsman behandelde ook klachten van farmaceutische bedrijven over onvoldoende transparantie met betrekking tot het besluitvormingsproces van EMA.

Na onderzoek van de klachten riep het bureau van de Ombudsman het EMA ertoe op de gevraagde klinische gegevens openbaar te maken met aanvullende verduidelijkingen, zodat mensen de gegevens en hun belang gemakkelijk kunnen begrijpen. Als resultaat hiervan kondigde het EMA aan dat het de verslagen zou vrijgeven en nam het een nieuw proactief transparantiebeleid aan.

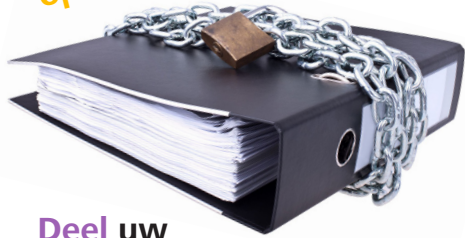
[europa.eu/Inp68rT](http://europa.eu/Inp68rT)

Zijn bedrijfsgeheimen van uw firma geschonden door de EU?

U kan bij de Ombudsvrouw **vertrouwelijk** een klacht indienen.



Werd u toegang geweigerd tot informatie die openbaar zou moeten zijn?



Deel uw ervaring met de Ombudsvrouw!

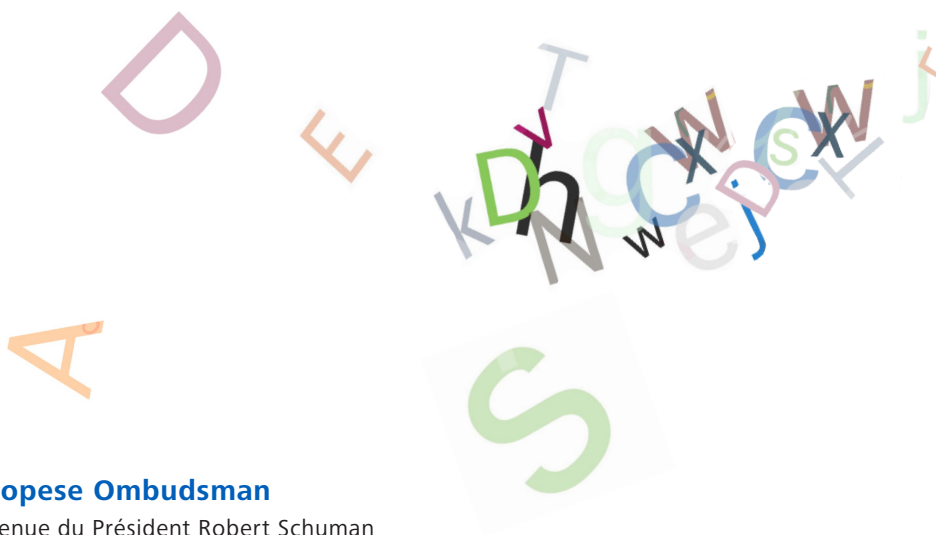
## Klacht van Ryanair over schending van de vertrouwelijkheid

Ryanair diende bij het bureau van de Ombudsman een klacht in waarin het beweerde dat de Commissie zich schuldig had gemaakt aan een ongeoorloofde bekendmaking aan derden van uiterst gevoelige informatie die Ryanair aan de Commissie had verstrekt in het kader van een voorgenomen fusie met Aer Lingus. Het onderzoek van het bureau van de Ombudsman wees uit dat er inderdaad naar de pers was gelekt en dat dit een ernstige schending van de vertrouwelijkheid vormde. Er werd evenwel geen bewijs gevonden dat de Commissie de bron van het lek was.

Het bureau van de Ombudsman uitte echter kritiek op de inadequate bewoordingen van de standaard vertrouwelijkheidsverklaring die de Commissie door Aer Lingus had laten ondertekenen. De verklaring verduidelijkte onvoldoende de geheimhoudingsverplichting van de luchtvaartmaatschappij ten aanzien van het document. De Commissie wijzigde de verklaring daarna.

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

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

eo@ombudsman.europa.eu

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

© Europese Unie, 2014

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

Deze brochure is gepubliceerd op het internet:

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

Gezet in FrutigerNext en Palatino.

Printed in Belgium

ISBN 978-92-9212-540-0 . doi:10.2869/2861 . QK-01-14-604-NL-C



Publicatiebureau

