



Europeiska ombudsmannen

Problem med EU? Vem kan hjälpa **dig**?

Vårt uppdrag är att främja demokrati genom att samarbeta med Europeiska unionens institutioner för att skapa en mer effektiv, ansvarstagande, öppen och etisk förvaltning.

© Europeiska unionen, 2015

Återgivning i utbildningssyfte och andra icke-kommersiella syften tillåten med angivande av källan.

Denna broschyr finns på internet på: <http://www.ombudsman.europa.eu>

Alla fotografier © Europeiska unionen om inte annat anges.

Design och layout av Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Danmark och EntenEller A/S, Valby, Danmark.

Satt i FrutigerNext och Palatino.

Printed in Luxembourg

Print ISBN 978-92-9212-666-7 . doi:10.2869/57999 . QK-04-14-978-SV-C

PDF ISBN 978-92-9212-642-1 . doi:10.2869/51585 . QK-04-14-978-SV-N



Inledning



Europeiska unionen erbjuder många förmåner till medborgare och boende inom EU, till företag och organisationer. Som medborgare i en av EU:s medlemsstater är du också EU-medborgare och med detta följer en rad rättigheter. Ibland kan det dock hända att du stöter på problem när du vill utnyttja dina rättigheter.

Har du någonsin undrat vem som då kan hjälpa dig? Det står inte alltid klart om problemet orsakats av EU:s administration, av myndigheterna i medlemsstaten eller av en privat organisation. Även om du vet var felet ligger är det inte säkert att du genast vet vart du kan vända dig för att få hjälp. I en union som grundas på rättsstatsprincipen är det oerhört viktigt att alla problem man kan stöta på när man utövar sina rättigheter kan lösas snabbt och effektivt.

Europeiska ombudsmannen har tagit fram denna broschyr som en översikt över de olika organ du kan vända dig till för att få information och rådgivning, eller om du har klagomål. Inom varje avsnitt ges några exempel på vilken form av hjälp som de olika organen kan erbjuda så att du lättare kan hitta rätt instans.

På Europeiska ombudsmannens hemsida finns också en omfattande interaktiv vägledning för att hjälpa dig finna lämpligt organ dit du kan vända dig om du vill lämna in ett klagomål eller begära information.

Innehåll



Europeiska ombudsmannen	5
Europeiska ombudsmannanätverket	8
Europaparlamentets utskott för framställningar	10
Europeiska kommissionen	11
Europeiska datatillsynsmannen	12
SOLVIT	13
Konsument Europa	14
Information och rådgivning	15

Europeiska ombudsmannen

Vad gör Europeiska ombudsmannen?

Europeiska ombudsmannen är en oberoende och opartisk instans som håller EU:s administration ansvarig för dess handlingar. Ombudsmannen undersöker klagomål om administrativa missförhållanden inom EU:s institutioner, organ, kontor och byråer. Endast EU-domstolen faller utanför ombudsmannens mandat när den utövar sina domstolsfunktioner. Ombudsmannen kan konstatera att det föreligger ett administrativt missförhållande om en institution inte respekterar de grundläggande rättigheterna, rättsliga regler eller principer eller principerna om god förvaltning.

De områden det handlar om kan t.ex. vara administrativa oegentligheter, orättvis behandling, diskriminering, maktmissbruk, underlåtenhet att svara, vägran att lämna information samt onödiga förseningar. Alla medborgare och boende i EU eller företag, sammanslutningar eller andra organ med säte i EU kan lämna in ett klagomål. Du behöver inte personligen vara berörd av missförhållandet för att kunna klaga. Observera dock att Europeiska ombudsmannen endast kan behandla klagomål som rör EU:s administration och inte klagomål mot nationella, regionala eller lokala myndigheter, inte ens om klagomålet gäller EU-angelägenheter.

Vad gör Europeiska ombudsmannen inte?

Ombudsmannen kan inte undersöka

- klagomål mot nationella, regionala eller lokala myndigheter i EU:s medlemsstater, inte ens om klagomålen rör EU-angelägenheter,
- nationella domstolars eller nationella ombudsmäns verksamhet,
- klagomål mot företag eller privatpersoner.

När och hur kan du inge klagomål?

Du ska lämna in ditt klagomål

- inom två år efter det att du blev medveten om det missförhållande som klagomålet avser,
- efter att först ha kontaktat den berörda EU-institutionen för att försöka lösa problemet,
- skriftligt, vilket även omfattar online-formuläret som finns på Europeiska ombudsmannens webbplats.

Formuläret kan skickas elektroniskt eller skrivas ut och sändas per post. Du kan också beställa formuläret i pappersformat från Europeiska ombudsmannens kansli. Du kan skriva ditt klagomål på vilket som helst av EU:s 24 officiella språk.



Exempel

En irländsk medborgare begärde att Europeiska läkemedelsmyndigheten (EMA) skulle lämna ut dokument med uppgifter om alla misstänkta allvarliga biverkningar av ett läkemedel mot akne. Hans son hade begått självmord efter att ha tagit läkemedlet. EMA vägrade göra detta med motiveringen att EU:s regler om tillgång till dokument inte gällde rapporter om misstänkta allvarliga biverkningar av läkemedel. Efter att ha undersökt klagomålet ansåg ombudsmannen att EU:s regler om tillgång till handlingar gäller alla dokument som innehas av EMA. Ombudsmannen rekommenderade EMA att ompröva sitt beslut att neka tillgång till biverkningsrapporterna. Ombudsmannen uppmanade också EMA att som en del av sin informationspolicy uttrycka sig tydligare så att allmänheten lättare ska förstå information samt dess innebörd. EMA accepterade ombudsmannens rekommendation och lämnade ut rapporterna. Man antog också en ny och proaktiv policy för att öka insynen i frågor som rör tillgång till EMA:s dokument.

En icke-statlig organisation i Bryssel lämnade in ett klagomål till ombudsmannen om att Europeiska kommissionen inte hade behandlat organisationens handlingar och inte betalat utestående belopp för en studie som

organisationen hade utfört, inom den avtalade förfallotiden på 45 dagar. Klaganden hade skickat in slutrapporten, en ekonomisk redogörelse och övriga nödvändiga dokument inom den överenskomna tidsfristen. Kommissionen bekräftade att man mottagit rapporten men ingen betalning gjordes. Klaganden skickade flera påminnelser och kommissionen svarade med att hänvisa till helgdagar och personalbrist som orsaker till förseningen. Ombudsmannen kontaktade kommissionen som omedelbart kontaktade klaganden och återupptog diskussionerna. Kommissionen bad om ursäkt för förseningen och lovade att beräkna det resterande beloppet och betala så snart som möjligt.

En bulgarisk medborgare var kritisk mot att formuläret för online-registrering på EU:s bokhandel på nätet (<http://bookshop.europa.eu>) endast kunde fyllas i med latinska bokstäver. Han menade att man också borde kunna använda kyrilliska och grekiska bokstäver. Ombudsmannen inledde en undersökning i frågan. Publikationsbyrån, som ansvarar för webbplatsen, svarade ombudsmannen och lovade se till att man skulle kunna använda både kyrilliska och grekiska bokstäver för att fylla i online-registreringen till EU:s bokhandel.



Europeiska ombudsmannanätverket

Nationella och regionala ombudsmän inom EU är mycket viktiga för att medborgare och boende ska kunna använda sig av de rättigheter som fastställts i EU:s lagstiftning. Ombudsmännen behandlar klagomål mot nationella, regionala och lokala offentliga myndigheter i medlemsstaterna. Tillsammans med Europeiska ombudsmannen och Europaparlamentets utskott för framställningar bildar de det europeiska ombudsmannanätverket. I nätverket ingår nationella och regionala ombudsmän och liknande organ i EU:s medlemsländer, i länder som ansökt om medlemskap i EU och några andra europeiska länder.

De exakta grunder på vilka ombudsmannen kan agera varierar inom nätverket, men rör vanligen kränkning av rättigheter, t.ex. de mänskliga och grundläggande rättigheterna, annat olagligt beteende som exempelvis att man inte rättar sig efter allmänna rättsliga principer, samt underlåtenhet att följa principerna för god förvaltning. På Europeiska ombudsmannens webbplats beskrivs vilka tjänster nätverkets medlemmar kan bidra med för att hjälpa personer som klagar över problem som faller inom ramen för EU-rätten. Där hittar du också information om hur du inger ett klagomål till en ombudsman i nätverket.



Exempel

En tjeckisk man, bosatt i Irland, hade beviljats arbetslöshetsförmåner och fick tillåtelse att resa till Tjeckien för att gå en utbildning. I Tjeckien gjorde han examensprovet just den dag som var bestämd för hans återresa till Irland. På grund av den försenade återresan beslutade ministeriet för sociala frågor i Irland att han inte var berättigad till arbetslöshetsförmåner eller ens arbetslöshetsersättning. Sedan den irländska ombudsmannen ingripit och påpekat vilka EU-regler som gäller omprövade ministeriet sitt beslut och betalade ut förmåner i efterskott för perioden i fråga och för den återstående tid som han beviljats. Ministeriet lovade också att åter se över klagandens rätt till arbetslöshetsersättning.

Den grekiska ombudsmannen fick in ett klagomål som rörde diskriminering av kvinnor vid antagningsproven till militärhögskolan. Bland annat klagade man över att samma tröskelvärden gällde för män som för kvinnor i fysiska tester. Man tog också upp den oproportionerliga ökningen av kandidaternas minimilängd på 5 cm för män och 10 cm för kvinnor. Ombudsmannen ansåg att båda dessa villkor utgjorde indirekt diskriminering av kvinnor och bröt mot såväl EU:s som nationell lagstiftning. Han bad de grekiska myndigheterna att åtgärda diskrimineringen. Med tanke på ombudsmannens iakttagelser accepterade myndigheterna att ompröva frågan när de preliminära undersökningarna var avslutade.



Europaparlamentets utskott för framställningar

Genom utskottet för framställningar behandlar Europaparlamentet framställningar i ämnen som rör EU:s verksamhetsområde. Framställningarna täcker ett brett spektrum av frågor, från miljöproblem till diskriminering och förseningar. Parlamentet kan genom dessa framställningar fästa uppmärksamheten på en medlemsstats, lokal myndighets eller annan offentlig institutions kränkningar av EU-medborgarnas rättigheter.

Exempel

Framställarna ingav ett klagomål till parlamentets utskott för framställningar om att myndigheterna i Storbritannien tog för lång tid på sig för att utfärda uppehållskort och att de under hela denna tid höll inne resehandlingarna. Utskottet begärde att Europeiska kommissionen skulle undersöka problemen. Kommissionen konstaterade att myndigheterna i Storbritannien inte följde EU:s regler om att utfärda uppehållskort inom sex månader efter ansökan. De brittiska myndigheterna erkände det allvarliga i situationen och ökade personalstyrkan som handlägger ansökningarna samt förbättrade utbildning och rutiner. Man införde också en särskild e-postadress för sökande som ville få tillbaka sina pass för att resa inom tio arbetsdagar.

Parlamentets utskott för framställningar tog emot flera framställningar där man hävdade att en väg som de polska myndigheterna planerade att bygga genom Rospuda-dalen skulle förstöra ekologiskt känsliga områden och allvarligt inkräkta på andra områden som skyddas enligt EU-lag. En undersökning bekräftade påståendet och man fann även att de polska myndigheterna inte hade visat att de hade undersökt alternativa lösningar ordentligt. Utskottet utarbetade därför en rapport där man uppmanade till ändring av planerna. På grundval av denna rapport och egna resultat krävde Europeiska kommissionen att EU-domstolen skulle stoppa projektet under tiden den behandlade frågan om det var lagligt eller inte. Utskottets och kommissionens åtgärder, tillsammans med inhemska påtryckningar, resulterade i att de polska myndigheterna beslutade att inte bygga vägen genom Rospuda-dalen.



Vill du veta mer? Gå in på

<http://www.europarl.europa.eu/committees/sv/peti/home.html>

Europeiska kommissionen

Europeiska kommissionen ansvarar för att se till att medlemsstaterna respekterar EU:s lagstiftning. I denna roll brukar kommissionen informellt kallas "fördragets väktare". Du kan lämna in klagomål till kommissionen om du anser att en medlemsstat bryter mot EU-rätten.

Exempel

En tysk resenär blev tvungen att ordna sin egen resa till Tyskland från Madagaskar, via Paris, eftersom anslutningsflyget ställts in på grund av strejk. Han klagade till kommissionen eftersom han inte fick vare sig hjälp eller ersättning från flygbolaget eller den ansvariga franska tillsynsmyndigheten, med vilken han inte kunde kommunicera på grund av språksvårigheter. Kommissionen drev ärendet genom att se till att den franska tillsynsmyndigheten vidtog nödvändiga åtgärder. Flygbolaget lämnade slutligen kompensation till den klagande. Kommissionen meddelade att den skulle hjälpa de nationella tillsynsorganen att sänka språkbarriärerna för de europeiska resenärerna.

En italiensk medborgare, aktiv inom miljöskyddsområdet, hävdade att kommissionens beslut att avsluta överträdelseförfarandet mot Italien avseende en soptipp i Malagrotta nära Rom var oriktigt. Han menade att det fanns vissa oegentligheter kring planen för iordningställande av soptippen. Mot bakgrund av den viktiga information som den klagande framförde fastställde kommissionen att soptippen faktiskt inte uppfyllde EU:s regelverk. Kommissionen återupptog överträdelseförfarandet för att se till att EU:s lagstiftning tillämpades fullständigt och korrekt.



Vill du veta mer? Gå in på

http://ec.europa.eu/atwork/applying-eu-law/index_sv.htm

Europeiska datatillsynsmannen

Europeiska datatillsynsmannen är en oberoende tillsynsmyndighet som ska skydda personuppgifter och integritet och arbeta för god praxis hos EU:s institutioner och organ. Detta gör man genom att kontrollera hur EU:s administration behandlar personuppgifter, ge råd om politik och lagstiftning som rör den personliga integriteten och samarbeta med liknande myndigheter på EU-nivå, i medlemsstaterna och därutöver. Datatillsynsmannen tar emot klagomål från såväl EU:s personal som andra personer som anser att deras personuppgifter har behandlats felaktigt av en institution eller ett organ inom EU. Om klagomålet är tillåtligt genomför datatillsynsmannen vanligen en undersökning. Resultaten översänds till klaganden och nödvändiga åtgärder vidtas.

Exempel

Datatillsynsmannen fick anonymt uppgifter om att personuppgifter för sökande som klarar urvalsproven vid uttagningen av EU-tjänstemän behandlas av ett externt företag i ett land utanför EU. Datatillsynsmannen inledde på eget initiativ en undersökning av ärendet, vilken ledde till slutsatsen att själva databehandlingen faktiskt ägde rum i USA trots att Europeiska rekryteringsbyrån (EPSO) hade slutit ett avtal med ett externt företag med säte i Storbritannien. Datatillsynsmannen krävde att EPSO skulle bekräfta att man följer de villkor som fastställts i EU:s dataskyddslag och ändra avtalet för att få ytterligare garantier för de personer vars uppgifter registrerats.



Vill du veta mer? Gå in på

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

SOLVIT

SOLVIT handlägger gränsöverskridande problem mellan medborgare eller företag å ena sidan och nationella myndigheter å den andra. Det är ett online-nätverk som samordnas av Europeiska kommissionen. Via SOLVIT:s nationella centrum arbetar EU:s medlemsstater samt Island, Liechtenstein och Norge tillsammans för att inom tio veckor kunna lösa problem som uppstår när nationella myndigheter tillämpar bestämmelserna för den inre marknaden felaktigt.

Exempel

En fransk medborgare som utbildade sig till pilot vid en belgisk flygskola kunde inte registrera sig som studerande hos de belgiska myndigheterna. Problemet uppstod eftersom den belgiska flygskolan var privat och inte erkänd av den fransktalande delen av Belgien. Belgiens transportministerium godkände emellertid de flygcertifikat som utfärdades vid skolan. I enlighet med EU:s lagstiftning ska därför alla som skrivs in vid flygskolan ses som studerande. Tack vare SOLVIT:s ingripande gick de lokala myndigheterna med på att ompröva den franske medborgarens handlingar och registrera honom som studerande.

Ett svenskt företag installerar värmepumpar för småhus i Danmark. I Danmark kan man få ett bidrag från staten på 20 000 danska kronor om man byter ut sitt gamla oljeeldade system mot en värmepump. Det svenska företagets danska kunder kunde emellertid inte få detta bidrag eftersom de danska myndigheterna krävde ett danskt organisationsnummer för att betala ut bidraget. Endast företag med säte i Danmark kan få ett sådant organisationsnummer. Efter SOLVIT:s ingripande förklarade de danska myndigheterna att numret inte längre krävdes för utbetalning av bidraget.

Konsument Europa

Konsument Europa finns i alla EU:s 28 medlemsstater samt i Island och Norge. Här kan du som konsument få rättsliga och praktiska råd och stöd när det gäller gränsöverskridande konsumtion och tjänster på den inre marknaden. Konsument Europa kan på dina vägnar kontakta företag i vilket som helst av dessa 30 länder förutom ditt hemland, hänvisa dig till någon form av tvistlösning eller föreslå andra lösningar.

Exempel

En tjeckisk kund köpte en ny motorcykel i Tyskland. Trots att han tydligt sade ifrån att han tänkte exportera motorcykeln till Tjeckien ingick felaktigt moms i priset, vilken ska betalas i det land där fordonet registreras. Kunden fick betala momsen två gånger – en gång i Tyskland och en gång i Tjeckien. Kunden lyckades inte lösa problemet i samråd med säljaren och det skattekontor i Tyskland som ansvarar för hanteringen av fall då skattebetalaren inte bor i landet. På initiativ av Konsument Europa i Tjeckien ingrep det tyska Konsument Europa och säljaren betalade tillbaka den felaktiga momsen till kunden.

En konsument från Litauen bokade hotell i Belgien. Vid ankomsten till hotellet måste hon betala en deposition på 150 EUR som garanti för extra kostnader, t.ex. internetanvändning. Kunden lämnade fram sitt kreditkort som garanti. Hotellet drog depositionssumman från kundens kreditkort trots att hon inte använt några extra tjänster. Hon skrev ett brev till hotellet och bad om en förklaring. När hon inte fick något svar ringde hon till hotellet som lovade att lösa problemet. Hotellet återkom inte och hon vände sig till Konsument Europa i Litauen för att få hjälp. Efter ingripande av Konsument Europa i Litauen och i Belgien återbetalades depositionen till kunden.



Vill du veta mer? Gå in på
<http://ec.europa.eu/consumers/ecc>

Information och rådgivning

Om du bara vill ha information eller råd om dina rättigheter som EU-medborgare, boende inom EU, företag eller organisation, kan följande tjänster vara en bra början.

Ditt Europa

Ditt Europa ger dig klar och tydlig information och praktiska tips om dina rättigheter när du är bosatt, arbetar, reser eller gör affärer i ett annat EU-land än ditt hemland.

Ditt Europa ger dig också enkelt tillgång till personlig service om du behöver mer hjälp för att förstå eller bevaka dina EU-rättigheter.

Europa Direkt

Om du har en fråga om EU kan du kontakta **Europa Direkt** via det kostnadsfria telefonnumret 00 800 6 7 8 9 10 11 var du än befinner dig i EU.

Du kan också besöka ett **Europa Direkt**-kontor eller skicka ett e-postmeddelande.



Vill du veta mer? Gå in på
<http://europa.eu/youreurope>



Vill du veta mer? Gå in på
<http://europa.eu/europedirect>



Kontakta Europeiska ombudsmannens kansli om du behöver en version av denna översikt tryckt med stor stil.
Vi ska också försöka erbjuda en ljudversion på begäran.

Europeiska ombudsmannen
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>

