

DEN EUROPÆISKE OMBUDSMAND



SAMMENDRAG OG STATISTIK

DA

årsberetning 2006





DEN EUROPÆISKE OMBUDSMAND

SAMMENDRAG OG STATISTIK

årsberetning 2006

© Den Europæiske Ombudsmand 2007

Alle rettigheder forbeholdes.

Gengivelse eller kopiering fra denne udgivelse til undervisnings- eller anden ikke-kommerciel brug er tilladt, såfremt kilden angives.

Fotos:

Forside: © istockphoto.com/urbancow

Bagside: © Den Europæiske Ombudsmand

Side 5: © Den Europæiske Ombudsmand

Beretningen i sin helhed kan findes på internettet: <http://www.ombudsman.europa.eu>

*Printed in Belgium*

TRYKT PÅ HVIDT IKKE-KLORBLEGET PAPIR



## INDLEDNING

Jeg indleder hvert nyt år med at sætte mig ned for at udfærdige Den Europæiske Ombudsmands vigtigste publikation, nemlig årsberetningen. Det er af uvurderlig betydning at kunne hellige sig udfærdigelsen af et sådant manuskript, da det giver mig mulighed for at gøre status over de resultater, der er opnået i løbet af de forgangne tolv måneder, samt for at se, på hvilke områder der er behov for forbedringer. De følgende sider indeholder resultaterne af mine overvejelser.



### Ombudsmandens vigtigste rolle – At hjælpe klagere

Antallet af klager til den Europæiske Ombudsmand lå i 2006 på næsten samme rekordhøje niveau som i 2005 og 2004, således at antallet af klager til Ombudsmanden synes at have stabiliseret sig på 320 pr. måned, det højeste antal nogensinde. Jeg var i stand til at finde en løsning på de fleste af de klager, jeg modtog i 2006, enten ved at indlede en undersøgelse, overføre sagen til en kompetent institution eller råde klagerne til, hvor de skulle henvende sig for at få løst deres problem hurtigt og effektivt. Sammendraget af årsberetningen giver et overblik over de sager, der blev behandlet i 2006, mens kapitel 2 og 3 i selve årsberetningen indeholder en analyse af og en nærmere redegørelse for sagerne.

### Mange positive resultater – Sager vedrørende bedste praksis

Årsberetningens sagsresumeeer indeholder mange eksempler på, hvordan EU's institutioner og organer har reageret positivt på de problemstillinger, jeg har gjort dem opmærksom på. Som noget nyt i årsberetningen har jeg medtaget seks nøglesager som eksempler på den bedste praksis, jeg ønsker at rette fokus på. Der er bl.a. en sag, hvor Europa-Kommissionen indvilligede i at genoverveje sin fortolkning af databeskyttelsesdirektivet for at imødekomme borgernes bekymringer, et konstruktivt forslag fra Den Europæiske Investeringsbank til en sag vedrørende aktindsigt og Europa-Parlamentets beslutning om at afskaffe aldersgrænser i sit praktikantprogram. Jeg har fremhævet disse sager for at præsentere nogle eksempler på god forvaltningsskik, som EU's institutioner og organer kan lade sig inspirere af og bruge som målestok for deres egen praksis. Sagerne beskrives nærmere i sammendraget og er desuden indeholdt i bilag D til den endelige årsberetning.

### Mistede muligheder

Siden jeg den 1. april 2003 påtog mig jobbet som europæisk ombudsmand, har jeg bestræbt mig på at gøre EU-forvaltningen mere serviceorienteret. Borgerne fortjener den bedste service fra EU, de kan få. I EU's charter om grundlæggende rettigheder indgår retten til god forvaltning, og vi har en forpligtelse til at holde dette løfte over for borgerne i EU.

Som jeg ofte har sagt, er den måde, som den offentlige forvaltning håndterer klager på, den bedste målestok for, hvor fokuseret den er på at yde borgerne en god service. Samtidig med at der blev gjort fremskridt inden for en lang række områder, var 2006 også året, hvor jeg desværre måtte afslutte et stigende antal sager med en kritisk bemærkning, og hvor antallet af sager, hvor der blev fundet en mindelig løsning, faldt tilsvarende. Jeg vil samtidig beklage, at institutionerne i mindre grad har accepteret og efterkommet Ombudsmandens forslag til henstillinger.



Dette må vække bekymring hos alle, som gerne ser et bedre forhold mellem Den Europæiske Union og dens borgere. Klager er en mulighed for at rette op på urimeligheder og vise, at de involverede institutioner eller organer tager borgernes ret til god forvaltning alvorligt. Jeg er ikke sikker på, at borgerne kan få institutionernes ofte fremsatte udtalelser om, at de ønsker at komme «tættere på borgerne,» til at stemme overens med det forhold, at de selv samme institutioner ofte forsømmer at gribe de chancer for at forbedre forholdet til borgerne, som Ombudsmanden giver dem.

En del af problemet synes at være, at der er visse dele af forvaltningen, som endnu ikke helt har forstået og i tilstrækkeligt omfang har forliget sig med tanken om, at principperne om god forvaltningsskik kræver mere af institutionerne og de enkelte tjenestemænd end blot at undgå ulovlig adfærd. Jeg vil i 2007 fortsætte med at gøre opmærksom på dette vigtige punkt. For at sikre, at mine undersøgelser har en konkret og vedvarende virkning, agter jeg i 2007 at gennemføre og offentliggøre undersøgelser af den opfølgning, der er sket i forhold til alle de yderligere bemærkninger og kritiske bemærkninger, der blev fremsat i 2006. Dette har til formål at tilskynde de berørte institutioner til at forbedre deres praksis til gavn for borgerne.

### **Samarbejde med institutionerne for at fremme en servicekultur**

Omkring 70 % af Ombudsmandens undersøgelser vedrører Europa-Kommissionen. Det er derfor afgørende, at Kommissionen går i spidsen for at højne serviceniveauet. For at opnå det mål har jeg indledt en række bilaterale møder med alle EU-kommissærerne for at understrege hovedprincipperne for god forvaltningsskik, som skal efterleves på alle niveauer i Kommissionen, og for at rette fokus på de områder, hvor mine undersøgelser af klager har givet anledning til bekymring. De 11 kommissærer, som jeg indtil nu har haft møde med, har udvist en åbenhed og et engagement, som tydeligt viser, at de forstår betydningen af en konstruktiv besvarelse af klager. Mine møder med de øvrige EU-institutioner og -organer gav også anledning til optimisme og er beskrevet nærmere i årsberetningens kapitel fire.

### **Fremme af nærhedsprincippet i klagesager**

I betragtning af, at jeg hvert år modtager et stort antal klager, som falder uden for mit mandat, fortsatte jeg igennem 2006 mine bestræbelser på at fremme nærhedsprincippet i klagesager. Mange mennesker, som klager til mig, har tilsyneladende ikke kendskab til de udenretslige klagemidler, som findes i de enkelte medlemsstater, eller er klar over, at de nationale og regionale ombudsmænd ofte er kompetente til at behandle deres klager, herunder også klager, som involverer EU. Det europæiske netværk af ombudsmænd er et vigtigt redskab, når de nationale og regionale ombudsmænd skal behandle sager, der involverer EU, så effektivt som muligt. I 2006 faldt over 75 % af de klager, jeg modtog, uden for mit mandat, hovedsageligt fordi de omhandlede nationale eller regionale forvaltninger i medlemsstaterne. I langt størsteparten af disse sager var det et andet medlem af det europæiske netværk af ombudsmænd, der var kompetent til at behandle klagen. I alle sager, hvor det var tilfældet, oversendte jeg med klagerens tilladelse enten klagen direkte til den rette ombudsmand eller rådgav klageren om, hvor han kunne henvende sig. Selv om sådanne oversendte sager og rådgivning uden tvivl er en stor hjælp for borgeren, ville det klart være bedre for dem, hvis de kontaktede den rette ombudsmand i første omgang.

### **En mere målrettet kommunikationsstrategi**

Vi er derfor i det europæiske netværk travlt optaget af at henvise borgerne til den rette ombudsmand ved at informere tydeligt og letforståeligt om de mange forskellige klagemuligheder, borgerne har på europæisk, nationalt og regionalt plan. Disse oplysninger formidles til borgerne ved hjælp af links til nationale og regionale ombudsmænd på min hjemmeside. Disse links blev sidste år benyttet mere end 44 000 gange, hvilket dels kan tilskrives oplysninger om netværket i mine publikationer og de fælles præsentationer med de relevante nationale og regionale ombudsmænd i forbindelse med mine informationsbesøg i medlemsstaterne.

Ud over de aktiviteter, som iværksættes gennem netværket, har vi generelt intensiveret vores kommunikationsindsats. Vi har i løbet af året udviklet tre nøglestrategier for at nå ud



til offentligheden – en omfattende mediestrategi, en plan for en gennemgribende fornyelse af ombudsmandens hjemmeside og en omhyggeligt tilrettelagt politik for bedre at identificere og nå ud til potentielle klager. Sidstnævnte strategi er af afgørende betydning for, at den nuværende andel af klager, som falder uden for mit mandat, kan blive bragt ned. Hensigten med disse tre tiltag er at sikre, at alle de borgere, der måtte have en klage, der kan antages til behandling hos Den Europæiske Ombudsmand, er klar over, hvordan denne klage indgives, og at de borgere, der har en klage, som falder uden for mit mandat, ved, hvor de skal henvende sig. Disse kommunikationsaktiviteter skal bidrage til at gøre den brede offentlighed bevidst om Den Europæiske Ombudsmands rolle, når det drejer sig om at drage EU's forvaltning til ansvar.

### Refleksionsmøde for medarbejderne

Formålet med god forvaltning ud fra både et konceptuelt og et proceduremæssigt synspunkt, måder til yderligere at styrke og fremme en servicekultur i Ombudsmandens kontor, samt hvordan man når ud til den brede offentlighed og henvender sig mere målrettet til et mere specialiseret publikum, var blandt de spørgsmål, der blev drøftet indgående, da Den Europæiske Ombudsmand i oktober 2006 afholdt det første refleksionsmøde nogensinde for sine medarbejdere. Et refleksionsmøde er en øvelse i selvrefleksion, som alle ansatte i en institution skal deltage i, og som har til formål at udvikle og øge forståelsen for institutionens værdier og mission samt fremme, at de efterleves. Alle ansatte blev opfordret til at deltage aktivt i drøftelserne og give udtryk for deres holdning til de forskellige emner. Der var efter refleksionsmødet bred enighed om, at det var et produktivt og nyttigt initiativ, som med fordel kunne gentages.

Alle de aktiviteter, som jeg har berørt i denne indledning, behandles i detaljer i årsberetningen, mens der gives et kortere sammendrag af Ombudsmandens arbejde i Sammendrag og Statistik til årsberetningen, som også offentliggøres i en særskilt publikation. Det er mit håb, at begge publikationer vil give læseren et fyldestgørende billede af Den Europæiske Ombudsmands arbejde i 2006 og et indblik i den institution, som jeg har den ære at stå i spidsen for. Jeg ser frem til endnu et udfordrende år i 2007, hvor jeg både vil samarbejde med institutionerne om at fremme god forvaltningsskik samt sætte nyt fokus på min kommunikationsindsats, sådan at alle borgere, der måtte få brug for Den Europæiske Ombudsmands tjenester, får korrekte og fyldestgørende oplysninger om, hvordan de skal henvende sig.

Strasbourg, den 22. februar 2007

P. Nikiforos DIAMANDOUROS







## SAMMENDRAG

Den Europæiske Ombudsmands 12. årsberetning til Europa-Parlamentet beskriver Ombudsmandens aktiviteter i 2006. Det er den fjerde årsberetning, som skal fremlægges af P. Nikiforos DIAMANDOUROS, der begyndte som Europæisk Ombudsmand den 1. april 2003.

### BERETNINGENS OPBYGNING

Beretningen består af seks kapitler og fire bilag. Den indledes med et personligt forord af Ombudsmanden, hvor han gennemgår årets vigtigste aktiviteter og resultater og skitserer sine planer for det kommende år. Dette sammendrag udgør kapitel 1.

I kapitel 2 beskrives Ombudsmandens procedurer til behandling af klager og gennemførelse af undersøgelser. Der gives et overblik over de klager, der blev behandlet i løbet af året, herunder en tematisk analyse af resultatet af sager, som blev afsluttet efter en undersøgelse. Denne analyse omfatter Ombudsmandens vigtigste afgørelser vedrørende retlige eller faktiske forhold i 2006.

Kapitel 3 består af udvalgte sammendrag af Ombudsmandens afgørelser i 2006, som illustrerer, hvor mange forskellige emner og institutioner der indgår i klagerne og Ombudsmandens undersøgelser på eget initiativ. Sammendragene er først inddelt efter, hvilken type resultat undersøgelsen fik, og derefter efter institution eller organ. Sammendrag af afgørelser om undersøgelser på eget initiativ og eksempler på spørgsmål fra nationale og regionale ombudsmænd indgår i kapitlets sidste del.

Kapitel 4 omhandler forbindelserne med andre institutioner og organer i EU. Først beskrives værdien af Ombudsmandens konstruktive samarbejde med EU's institutioner og organer, og herefter omtales de forskellige møder og begivenheder i 2006 i denne sammenhæng.

I kapitel 5 redegøres der for Den Europæiske Ombudsmands forbindelser til de nationale, regionale og lokale ombudsmænd i og uden for Europa. Aktiviteterne i det europæiske netværk af ombudsmænd beskrives nærmere ligesom Ombudsmandens deltagelse i seminarer, konferencer og møder.

Kapitel 6 giver et overblik over Ombudsmandens kommunikationsaktiviteter. Kapitlet er opdelt i seks afsnit, som beskriver årets vigtigste begivenheder, Ombudsmandens informationsbesøg, konferencer og møder med deltagelse af Ombudsmanden og hans medarbejdere, kontakten til medierne, publikationer og onlinekommunikation.

Bilag A indeholder statistikker over Den Europæiske Ombudsmands arbejde i 2006. Bilag B og C indeholder nærmere oplysninger om Ombudsmandens budget og personale. I bilag D findes der et indeks over afgørelserne i kapitel 3 efter sagsnummer, genstand og typer påståede fejl eller forsømmelser. Det indeholder også en fortegnelse over de vigtigste sager og alle sager, som blev afsluttet med en kritisk bemærkning i 2006.

### SYNOPSIS

#### Den Europæiske Ombudsmands opgaver

Den Europæiske Ombudsmands embede blev oprettet i henhold til Maastricht-traktaten som en del af EU-borgerskabet. Den Europæiske Ombudsmand behandler klager over fejl eller forsømmelser i EU-institutionernes og -organernes arbejde, dog med undtagelse af Domstolen og



Retten i Første Instans under udøvelsen af deres domstolsfunktioner. Ombudsmanden har med Europa-Parlamentets samtykke i sin definition af »fejl eller forsømmelser« krævet respekt for menneskerettighederne, retsstatsprincippet og principperne for god forvaltningsskik.

Ud over at behandle klager fra enkeltpersoner, virksomheder og foreninger arbejder Ombudsmanden proaktivt, iværksætter undersøgelser på eget initiativ og tager kontakt til borgerne for at oplyse dem om deres rettigheder og om, hvordan de udøver dem.

### Klager og undersøgelser i 2006

Ombudsmanden modtog i 2006 3 830 klager, hvilket er en lille stigning på 2 % i forhold til 2005<sup>1</sup>, samtidig med at det viser, at antallet af klager har stabiliseret sig på niveauet fra 2004 – det højeste niveau nogensinde. 57 % af alle klager, som Ombudsmanden modtog i 2006 blev fremsendt elektronisk enten pr. e-mail eller via klageformularen på Ombudsmandens hjemmeside. I 3 619 tilfælde indkom klagerne direkte fra enkeltpersoner, mens 211 klager hidrørte fra foreninger eller virksomheder.

I næsten 70 % af sagerne var Ombudsmanden i stand til at hjælpe klagerne ved enten at indlede en undersøgelse, oversende sagen til en kompetent institution eller rådgive om, hvor de skulle henvende sig for at få løst deres problem hurtigt og effektivt.

I alt blev der i årets løb indledt 258 nye undersøgelser på grundlag af klager. Ombudsmanden indledte desuden ni undersøgelser på eget initiativ. Han indledte i alt 582 undersøgelser i 2006, hvoraf 315 var overført fra 2005.

Ligesom tidligere år vedrørte de fleste klager, dvs. 387 eller 66 % af samtlige klager, Europa-Kommissionen. I betragtning af, at Kommissionen er den EU-institution, der træffer flest beslutninger med direkte konsekvenser for borgerne, er det kun naturligt, at den er det vigtigste mål for borgernes klager. Der var 74 klager (13 %) over De Europæiske Fællesskabers Personaleudvælgelseskontor (EPSO), 49 (8 %) klager over Europa-Parlamentet og 11 (2 %) klager over Rådet for Den Europæiske Union.

De vigtigste typer af påståede fejl eller forsømmelser var manglende åbenhed, herunder afslag på at give oplysninger (i 25 % af sagerne), urimelig behandling eller magtmisbrug (19 %), utilfredsstillende procedurer (12 %), unødigt forsinkelse (9 %), forskelsbehandling (9 %), uagtsomhed (8 %), juridiske fejl (5 %) og manglende opfyldelse af forpligtelser, hvilket vil sige, at Europa-Kommissionen ikke har varetaget sin opgave som »traktatens vogter« over for medlemsstaterne (4 %).

Ombudsmanden modtog i alt 3 540 individuelle anmodninger om oplysninger pr. e-mail mod ca. 3 200 i både 2005 og 2004. Alle anmodninger blev besvaret individuelt af den relevante medarbejder i Ombudsmandens stab.

### Resultaterne af Ombudsmandens undersøgelser

I 2006 afsluttede Ombudsmanden 250 undersøgelser, hvoraf de 247 var foranlediget af klager, og tre var undersøgelser på eget initiativ. Nedenfor gives en oversigt over resultaterne af undersøgelseerne.

#### *Ingen fejl eller forsømmelse*

I 95 sager afslørede Ombudsmandens undersøgelser ingen fejl eller forsømmelser. Dette er ikke nødvendigvis negativt for klageren, som i det mindste får en fyldestgørende forklaring fra institutionen eller organet på, hvad de har foretaget sig, samt Ombudsmandens syn på sagen. Af eksempler på sager, hvor der ikke blev fundet fejl eller forsømmelser i 2006, kan nævnes følgende:

<sup>1</sup> Det bør bemærkes, at der i 2006 blev modtaget 281 klager om samme emne, mens antallet af klager om samme emne var 335 i 2005.



- Ombudsmanden modtog en klage over den måde, hvorpå Den Europæiske Investeringsbank (EIB) havde håndteret anmodninger om oplysninger om dens mulige finansiering af et projekt i Den Tjekkiske Republik. EIB anførte i generelle vendinger i sin første besvarelse af anmodningerne om oplysninger, at dens afvisning af at give aktindsigt var i overensstemmelse med bankens politik og gældende bestemmelser. I forbindelse med Ombudsmandens undersøgelse gav EIB en mere specifik forklaring, hvor den henviste til offentlighedens interesse med hensyn til internationale forbindelser. Ombudsmanden konkluderede, at EIB ikke havde overtrådt sine egne bestemmelser om aktindsigt og lukkede sagen ved at afgøre, at der ikke forelå fejl eller forsømmelser. Med henblik på fremtidige sager opfordrede han dog EIB til at supplere et eventuelt afslag af en anmodning om oplysninger med en fyldestgørende forklaring af årsagerne til afslaget til den person, der har fremsat anmodningen, inden sagen udvikler sig til et så stort problem, at det forelægges for Ombudsmanden. (3501/2004/PB)
- En deltager i en almindelig udvælgelsesprøve afholdt af De Europæiske Fællesskabers Personaleudvælgelseskontor (EPSO) klagede til Ombudsmanden over, at udvælgelsesprøven ikke var tilstrækkelig gennemsigtig og velorganiseret, og at tidsfristen for tilmelding til udvælgelsesprøven ikke var blevet overholdt. Ombudsmanden konkluderede efter sin undersøgelse, at EPSO havde formidlet regelmæssige oplysninger om de forskellige stadier af udvælgelsesproceduren til kandidaterne, og at det var sket i overensstemmelse med indkaldelsen af interessetilkendegivelser. Han konkluderede, at EPSO havde formidlet tydelige og fyldestgørende oplysninger, og at der ikke forelå fejl eller forsømmelser. (472/2006/DK)
- Et svensk oversættelsesbureau klagede til Ombudsmanden over et udbud fra EF-Domstolen. Udbuddet indeholdt et krav, som ikke var nævnt i den oprindelige udbudsbekendtgørelse, og som bureauet ikke kunne opfylde. Ombudsmanden fandt, at det i henhold til de gældende bestemmelser var tilstrækkeligt, at visse krav kun blev nævnt i udbudsmaterialet og ikke også i udbudsbekendtgørelsen. Han konkluderede, at Domstolen ikke, som klageren hævdede, havde ændret betingelserne i løbet af proceduren, og at der derfor ikke forelå fejl eller forsømmelser. (2523/2005/TN)

Selv om Ombudsmanden ikke finder fejl eller forsømmelser, kan han over for en institution eller et organ pege på muligheden for at forbedre kvaliteten af forvaltningen fremover. I sådanne tilfælde fremsætter Ombudsmanden en yderligere bemærkning, som han f.eks. gjorde i følgende sager:

- Ombudsmanden fandt, at der ikke forelå fejl eller forsømmelser i forbindelse med Parlamentets beslutning om at afvise klagerens bud i forbindelse med en udbudsprocedure. Han gjorde imidlertid Parlamentet opmærksom på en udtalelse, som det havde fremsat i forbindelse med dets beføjelser vedrørende udbudsprocedurer. Ombudsmanden bemærkede, at denne udtalelse tilsyneladende ikke var i overensstemmelse med det pågældende udbud eller med principperne for god forvaltningsskik, for så vidt angik udøvelsen af skønsebeføjelser. (1315/2005/BB)
- Ombudsmanden foreslog De Europæiske Fællesskabers Personaleudvælgelseskontor (EPSO) at sende et foreløbigt svar, når ansættelsesmyndigheden afventer et svar på en anke, fremsat i henhold til artikel 90, stk. 2, i tjenestemandsvedtægten. Dette forslag var foranlediget af en klage fra en kandidat, som ikke havde bestået en almindelig udvælgelsesprøve. EPSO beklagede forsinkelsen i denne sag. Ombudsmanden benyttede lejligheden til at præcisere, at han er bemyndiget til at undersøge lovformeligheden af udvælgelseskomitéens afgørelse. EPSO havde anfægtet Ombudsmandens bemyndigelse til at gøre dette i den foreliggende sag. (1217/2004/OV)

#### *Sager løst af institutionen og mindelige løsninger*

Ombudsmanden forsøger så vidt muligt at opnå et positivt resultat, der tilfredsstiller både klageren og den institution, der er klaget over. Samarbejdet med EU's institutioner og organer er afgørende for at opnå sådanne resultater, som bidrager til at styrke forbindelserne mellem institutionerne og borgerne og kan forhindre dyre og tidskrævende retssager.



I 2006 blev 64 sager løst af institutionen eller organet selv efter en klage til Ombudsmanden. Disse omfattede bl.a. følgende:

- Kommissionen løste en sag vedrørende forsinket betaling i forbindelse med et udvekslingsprogram for skoleelever mellem Berlin i Tyskland og Halton i Det Forenede Kongerige, efter at en lokal myndighed i Berlin indgav en klage til Ombudsmanden. Kommissionen meddelte også, at den havde truffet foranstaltninger til at forbedre sin administration i forbindelse med venskabsbyer. Ombudsmanden bifaldt Kommissionens svar, men tilføjede, at det i sådanne sager også ville være passende at udbetale renter. (3172/2005/WP)
- Kommissionen indvilligede i at udbetale udestående løn til en tjenestemand, efter at Ombudsmanden havde undersøgt sagen. Tjenestemanden var blevet syg kort efter sin ansættelse og endte med at blive tilkendt invalidepension. Kommissionen afviste at betale tjenestemanden løn for en længere periode med den begrundelse, at vedkommende ikke havde fremlagt tilstrækkelig dokumentation for, at sygefraværet var lægeligt begrundet. Som følge af Ombudsmandens undersøgelse indvilligede Kommissionen i at betale den udestående løn samt renter, som krævet af klageren. (106/2005/TN)
- Regionsudvalget godtgjorde rejseudgifter til en kandidat, der skulle til en jobsamtale, og indvilligede i også at udbetale renter, efter at Ombudsmanden havde set på sagen. Som svar på klagerens krav om, at godtgørelsesproceduren skal forbedres, anførte Regionsudvalget, at forsinkelsen skyldtes særlige omstændigheder, og at det ikke var nødvendigt at revidere procedurerne. Ombudsmanden anførte i en yderligere bemærkning, at Regionsudvalgets forvaltningsstandarder ville blive forbedret, hvis der blev indført en systematisk opfølgning af betalingsdossierer som det foreliggende. Dette kunne gøres ved at kontakte ansøgere, hvis der manglede bestemte nødvendige dokumenter, og ved i tilfælde af forsinkelser at underrette ansøgerne om forsinkelserne og årsagerne hertil. (800/2006/WP)

Hvis Ombudsmanden efter en undersøgelse konstaterer et tilfælde af fejl eller forsømmelser, forsøger han om muligt at finde en mindelig løsning. I nogle tilfælde kan der opnås en mindelig løsning, hvis den berørte institution eller det berørte organ tilbyder klageren kompensation. Der er tale om kulanceerstatning fra institutionen, dvs. uden at den vedkender sig noget erstatningsansvar, og uden at det skaber nogen form for præcedens.

I 2006 foreslog Ombudsmanden 28 mindelige løsninger. Tre sager, inklusive to sager, hvor forslaget blev fremsat i 2005, blev afsluttet i 2006 med en mindelig løsning. Ved udgangen af 2006 var 27 forslag til mindelig løsning stadig under behandling. Blandt de mindelige løsninger, der blev opnået i 2006, kan nævnes følgende:

- Den Europæiske Investeringsbank (EIB) gav delvis offentlig aktindsigt i en revisionsberetning, efter at der var indgivet klage til Ombudsmanden. Desuden indvilligede den i at give den pågældende virksomhed indsigt i dele af den beretning, der specifikt vedrørte den koncern, som virksomheden var en del af. Beretningen vedrørte et EU-finansieret projekt i Afrika, som koncernen havde deltaget i. EIB afviste i første omgang at give aktindsigt i beretningen. Ombudsmanden bifaldt EIB's konstruktive tiltag som en model for fremtidige sager om aktindsigt. (1776/2005/GG)
- Efter en klage fra en tysk borger indvilligede Kommissionen i at genoverveje sin fortolkning af EU's databeskyttelsesdirektiv<sup>2</sup>. Ifølge klageren havde de offentlige myndigheder i Hamburg ulovligt udleveret personlige oplysninger til virksomheder, vel vidende at disse virksomheder ville bruge oplysningerne i markedsføringsøjemed. Kommissionen lagde ud med at sige, at databeskyttelsesdirektivet ikke ydede nogen beskyttelse mod sådanne tilfælde. Efter Ombudsmandens indgriben indvilligede den i at genoverveje sin vurdering. (2467/2004/PB)

<sup>2</sup>

Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 95/46 af 24. oktober 1995 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger, EFT L 281 af 23.11.1995, s. 31.





- Efter at Ombudsmanden havde grebet ind i sagen, indvilligede Det Europæiske Luftfartssikkerhedsagentur (EASA) i at annullere den planlagte inddragelse af tillæg udbetalt til klageren. Ombudsmanden fandt, at EASA havde givet klageren utilstrækkelige oplysninger, som kunne virke vildledende, og foreslog som en mindelig løsning, at EASA afstod fra at inddrage i det mindste en del af de udbetalte tillæg. EASA fastholdt, at der ikke forelå nogen fejl eller forsømmelser, men afstod helt fra at inddrage de udbetalte tillæg, hvilket agenturet begrundede med sagens særlige karakter og dets store agtelse for Ombudsmandens vurdering. (1729/2005/(PB))JF)

#### *Kritiske bemærkninger, forslag til henstillinger og særlige beretninger*

Er en mindelig løsning ikke mulig, eller har et forsøg på at nå frem til en mindelig løsning ikke ført til det ønskede resultat, afslutter Ombudsmanden enten sagen med en kritisk bemærkning til den pågældende institution eller det pågældende organ, eller han udarbejder et forslag til henstilling.

Der fremsættes normalt en kritisk bemærkning, hvor (i) den pågældende institution ikke længere har mulighed for at afhjælpe påpegede fejl eller forsømmelser, eller hvor (ii) de ikke synes at have generelle følgevirkninger, og (iii) det således ikke forekommer nødvendigt, at Ombudsmanden følger sagen op. Med en kritisk bemærkning bliver klageren bekræftet i, at klagen er berettiget, og institutionen eller organet får oplyst, hvad der er gået galt, således at fejl eller forsømmelser kan undgås fremover. Ombudsmanden fremsatte i 2006 41 kritiske bemærkninger. For eksempel:

- Ombudsmanden kritiserede Kommissionen for ikke at have truffet yderligere foranstaltninger for at få Tyskland til at overholde en dom afsagt af Domstolen vedrørende den tyske emballagelovgivning. Årsagen var en klage fra flere europæiske drikkevarer virksomheder over Kommissionens passivitet i denne sag. Domstolen havde fastsat, at den tyske emballagelovgivning for visse drikkevarer var en hindring for samhandelen inden for Fællesskabet. I lyset af, at en af overtrædelsesprocedurerne vedrørende den tyske lov endnu ikke var afsluttet, mente Ombudsmanden, at Kommissionen i forbindelse med proceduren med fordel kunne overveje de synspunkter, som han havde fremlagt i den kritiske bemærkning. (1037/2005/GG)
- Ombudsmanden kritiserede EPSO for ikke at have stillet de oplysninger til rådighed, som en kandidat havde anmodet om i forbindelse med en almindelig udvælgelsesprøve som hjælp til at forstå kommentarerne i en oversættelsesprøve, som vedkommende ikke havde bestået. EPSO anførte hverken, at formidlingen af de pågældende oplysninger ville medføre en urimelig administrativ arbejdsbyrde eller andre gyldige årsager til ikke at have stillet oplysningerne til rådighed for klageren. (674/2004/PB)
- Ombudsmanden kritiserede Kommissionen for at have afvist at give miljøorganisationen »Friends of the Earth« aktindsigt i dokumenter. De pågældende dokumenter omhandlede de videnskabelige forhold vedrørende sikkerheden af genetisk modificerede (GM) fødevarer, som Kommissionen havde fremsendt til Verdenshandelsorganisationen. Ombudsmanden mindede om, at undtagelserne for aktindsigt skal fortolkes og anvendes strengt, og konkluderede derfor, at Kommissionen i den foreliggende sag havde lagt en uacceptabel bred fortolkning af de gældende bestemmelser til grund for sin afvisning. (582/2005/PB)

Det er vigtigt, at institutionerne og organerne følger op på Ombudsmandens kritiske bemærkninger, træffer foranstaltninger til at løse eksisterende problemer og undgå fejl eller forsømmelser i fremtiden. Ombudsmanden agter i løbet af 2007 at gennemføre og offentliggøre en undersøgelse af de pågældende institutioners opfølgning på alle kritiske bemærkninger, som blev fremsat i 2006. Der vil også blive foretaget en tilsvarende undersøgelse af opfølgningen på de 38 sager, hvor der i 2006 blev fremsat en yderligere bemærkning.

I sager, hvor det synes nødvendigt for Ombudsmanden at foretage en opfølgning, dvs. hvor det stadig er muligt for den pågældende institution at afhjælpe det påpegede tilfælde af fejl eller forsømmelser, eller hvor de påpegede fejl eller forsømmelser er særligt alvorlige eller har generelle følgevirkninger, fremsætter Ombudsmanden normalt et forslag til henstilling til de



berørte institutioner eller organer. Institutionen eller organet fremsætter en detaljeret udtalelse til Ombudsmanden inden tre måneder.

Der blev i 2006 fremsat 13 forslag til henstillinger. Derudover blev der i 2006 truffet afgørelser vedrørende ti forslag til henstillinger fra 2005. Fire sager blev i årets løb afsluttet ved, at institutionen accepterede et forslag til henstilling. To sager førte til en særlig beretning til Europa-Parlamentet. Ni sager blev afsluttet af andre årsager. Ved udgangen af 2006 var ni forslag til henstillinger stadig under behandling, herunder ét, som var fremsat i 2004. Blandt de forslag til henstillinger, der blev fremsat i 2006, var følgende:

- Ombudsmanden opfordrede Kommissionen til hurtigst muligt at behandle en klage over EU's arbejdstidsdirektiv. En tysk læge havde klaget over, at Tyskland overtrådte direktivet, for så vidt angår lægers arbejde i hospitaler og den tid, de bruger på at være på vagt. Kommissionen gjorde gældende, at direktivet stod over for at skulle revideres. Ombudsmanden mente imidlertid ikke, at Kommissionen havde ret til udsætte behandlingen af klagen på ubestemt tid med den begrundelse, at direktivet muligvis ville blive ændret på et senere tidspunkt. (3453/2005/GG)
- Ombudsmanden opfordrede Kommissionen til at rette unøjagtige og vildledende oplysninger i brochurer, plakater og i en videopræsentation om luftfartspassagerers rettigheder. Dette var foranlediget af klager fra to luftfartsselskaber, som kritiserede de oplysninger, Kommissionen tilvejebragte om luftfartspassagerers ret til kompensation og bistand ved boardingafvisning og ved aflysning af flyafgange eller lange forsinkelser. Selvom Ombudsmanden ikke mente, at alle klagerne påstande var berettigede, fandt han visse unøjagtige og vildledende oplysninger i informationsmaterialet, som han bad Kommissionen om at rette. (1475/2005/(IP)GG og 1476/2005/(BB)GG)

Kommissionens detaljerede udtalelse om Ombudsmandens forslag til henstilling i sag 3453/2005/GG skulle have været fremlagt i december 2006, og i sag 1475/2005/(IP)GG og 1476/2005/(BB)GG i marts 2007. Da disse undersøgelser stadig ikke var afsluttet ved udgangen af 2006, er de ikke medtaget i beretningens kapitel 3.

Blandt de forslag til henstillinger, der blev accepteret i 2006, var følgende:

- Kommissionen accepterede Ombudsmandens vurdering af, at den ifølge god forvaltningsskik skulle have søgt at få afklaret nogle udtalelser, som blev fremsat på et møde i et tysk delstatsparlament, og bekræftede, at den ville bestræbe sig på at gøre dette. Dette var foranlediget af et forslag til henstilling, hvori Ombudsmanden på det kraftigste opfordrede Kommissionen til at træffe passende foranstaltninger for at vurdere, hvorvidt salget af en statsejet virksomhed i Tyskland indeholdt elementer af statsstøtte. Ifølge klageren krævede dette en nærmere afklaring af, hvad der præcist var blevet sagt på mødet i delstatsparlamentet, og som kunne tyde på, at der var givet statsstøtte. (642/2004/GG)
- Kommissionen accepterede et forslag til henstilling, hvori Ombudsmanden opfordrede den til hurtigst muligt at træffe en afgørelse i en klage over overtrædelse af fællesskabsretten og underrette klageren om denne afgørelse. En dansk bilforhandler havde henvendt sig til Ombudsmanden og hævdede, at Kommissionen havde undladt at leve op til sin forpligtelse til at komme frem til en konklusion vedrørende hans overtrædelsesklage vedrørende Danmarks beskatning af importerede biler. (956/2004/PB)

Hvis en EU-institution eller et EU-organ ikke svarer tilfredsstillende på et forslag til henstilling, kan Ombudsmanden sende en særlig beretning til Europa-Parlamentet. Dette er Ombudsmandens sidste udvej og det sidste skridt, han tager i behandlingen af en sag, idet vedtagelse af en beslutning og udøvelse af Parlamentets beføjelser skal vurderes politisk i Parlamentet. Der blev udarbejdet to særlige beretninger i 2006:

- Ombudsmanden bad Rådet om at genoverveje valget af sprog på EU-formandskabernes hjemmesider. Dette var foranlediget af en klage fra en tysk forening, som gjorde gældende,



at disse hjemmesider ikke blot skulle være tilgængelige på engelsk og fransk, men også på tysk. Rådet anførte, at det udelukkende er den medlemsstat, som har formandskabet, der er ansvarlig for sin hjemmeside. Ombudsmanden var ikke enig heri og indbragte sagen for Europa-Parlamentet, efter at Rådet havde afvist hans forslag til henstilling. (1487/2005/GG)

- I en særlig beretning til Parlamentet argumenterede Ombudsmanden, at Kommissionens påstand om, at den ikke var i stand til at opnå politisk enighed om fremgangsmåden, ikke fritog den for sin forpligtelse til at håndtere en overtrædelsesklage ordentligt. En tysk leverandør af tipstjenester havde klaget til Kommissionen, efter at de tyske myndigheder havde beordret ham til at stoppe sine tjenesteydelser, hvilket havde tvunget ham til at lukke sin forretning. Efter klagerens opfattelse udgjorde dette en overtrædelse af retten til at levere tjenesteydelser. Efter fremsendelsen af den særlige beretning underrettede Kommissionen Parlamentet og Ombudsmanden om, at den havde truffet en afgørelse i overtrædelsesklagen. (289/2005/GG)

### Undersøgelser på eget initiativ

Ombudsmanden bruger hovedsagelig i to tilfælde muligheden for at indlede undersøgelser på eget initiativ. For det første gør han det for at undersøge et muligt tilfælde af fejl eller forsømmelser, når en uautoriseret person har indgivet en klage (f.eks. når klageren ikke er statsborger eller bosiddende i EU eller ikke er en juridisk person med hjemsted i en medlemsstat). Ombudsmanden indledte fem sådanne undersøgelser på eget initiativ i 2006. Ombudsmanden bruger endvidere muligheden for at iværksætte undersøgelser på eget initiativ i tilfælde, hvor der synes at være systemiske problemer i institutionerne. Det forekom fire gange i 2006, hvoraf to af undersøgelseerne vedrørte følgende:

- Ombudsmanden anmodede Kommissionen om at undersøge muligheden for en øget brug af mægling i forbindelse med tvister, som opstår i forbindelse med de kontrakter, den finansierer. Kommissionen reagerede positivt herpå, idet den forpligtede sig til at fremme alternative metoder til konfliktløsning i fremtiden ved at indsætte en frivillig mæglingsklausul i sine standardindkøbsaftaler. Ombudsmanden anmodede i forbindelse med undersøgelsens afslutning Kommissionen om at stille opfølgende oplysninger til rådighed inden 30. juni 2007, både for så vidt angår mæglingsklausulen og institutionens bestræbelser på at udvide brugen af mægling til også at omfatte tvister vedrørende tilskud. Ombudsmanden understregede endvidere vigtigheden af at anbefale brugen af mægling i konflikter mellem kontrahenter og underleverandører. (OI/1/2006/TN)
- Ombudsmanden indledte i januar 2006 en undersøgelse på eget initiativ vedrørende Europa-Parlamentets regler og politikker om øvre aldersgrænser i dets praktikantprogram. Ombudsmanden henviste i sine henstillinger til (i) artikel 21 om ikke-forskelsbehandling i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder, (ii) Domstolens seneste retspraksis, ifølge hvilken princippet om ikke-forskelsbehandling på grund af alder er et generelt princip i fællesskabslovgivningen samt (iii) Kommissionens beslutning om, efter en henstilling fra Ombudsmanden, at afskaffe aldersgrænser i sit praktikantprogram. Parlamentet underrettede Ombudsmanden om, at det fra og med 15. februar 2006 ikke længere anvender en øvre aldersgrænse i forbindelse med sit praktikantprogram. (OI/3/2006/BB)

### Nøglesager som eksempel på bedste praksis

**Europa-Kommissionens** ovennævnte svar på Ombudsmandens undersøgelse på eget initiativ vedrørende mægling (OI/1/2006/TN) samt **Europa-Parlamentets** svar på undersøgelsen på eget initiativ vedrørende en eventuel aldersdiskriminering (OI/3/2006/BB) indgår i Ombudsmandens årsberetning for 2006 som nøglesager, der illustrerer bedste praksis. Disse sager fungerer også som en model for andre EU-institutioner og -organer, idet de viser, hvordan man mest hensigtsmæssigt kan reagere på de problemstillinger, som Ombudsmanden fremlægger. Kommissionen viste sig i ovennævnte sag desuden villig til at samarbejde konstruktivt med Ombudsmanden, idet den indvilligede i at genoverveje sin fortolkning af EU's databeskyttelsesdirektiv (2467/2004/PB). Ved at forholde sig til Ombudsmandens argumenter og klagerens påstande viste Kommissionen, at den var villig til at sætte borgeren i centrum af sine aktiviteter. Ombudsmanden bifalder denne tilgang.





Et andet eksempel på et konstruktivt svar fra institutionerne i 2006 er ovennævnte sag **106/2005/TN**, hvor Kommissionen indvilligede i at udbetale et udestående beløb til en tjenestemand, som del af hendes løn, samt renter. **Det Europæiske Luftfartssikkerhedsagentur** (EASA) udviste en ægte servicekultur, da det, selvom det fastholdt, at der ikke forelå fejl eller forsømmelser, accepterede Ombudsmandens mindelige løsning (se **1729/2005/JF** ovenfor). Endelig er den nytænkende måde, hvorpå **Den Europæiske Investeringsbank** (EIB) imødekom klagerens anmodning om aktindsigt i en revisionsrapport, i sag **1776/2005/GG**, samtidig med at den beskyttede tredjemænds legitime interesser, et godt eksempel på et svar på en klage, som kan fungere som model for aktindsigt i dokumenter i fremtiden.

### Yderligere analyse

Disse og andre sager gennemgås under følgende tematiske områder i sidste afsnit af årsberetningens kapitel 2: (i) åbenhed, herunder aktindsigt i dokumenter og oplysninger samt beskyttelse af personoplysninger, (ii) Kommissionen som »traktatens vogter«, (iii) kontrakter og tilskud samt (iv) ansættelses- og personale spørgsmål.

Årsberetningens kapitel 3 indeholder sammendrag af 59 af de i alt 250 afgørelser om afslutning af sager i 2006. Sammendragene afspejler de mange forskellige emner og institutioner, som Ombudsmandens undersøgelser berører, samt de forskellige typer resultater.

Afgørelser om afslutning af sager offentliggøres normalt på Ombudsmandens hjemmeside (<http://www.ombudsman.europa.eu>) på engelsk og på klagens sprog, hvis dette er et andet end engelsk.

### Forbindelser til Den Europæiske Unions institutioner og organer

Et konstruktivt samarbejde med EU's institutioner og organer er afgørende for, at Ombudsmanden kan opnå positive resultater for borgerne. Dette samarbejde omfatter regelmæssige møder og fælles arrangementer, hvor Ombudsmanden har mulighed for at forklare sin rolle i forbindelse med fremme af god forvaltningsskik i institutionerne og organerne.

Særligt vigtigt i 2006 var de bilaterale møder, der blev afholdt med EU-kommissærerne for at drøfte Kommissionens nye procedure for behandling af Ombudsmandens undersøgelser, som blev indført i november 2005. I juni havde Ombudsmanden ligeledes et meget udbytterigt møde med de af Kommissionens ansatte, som er ansvarlige for at koordinere behandlingen af Ombudsmandens undersøgelser. Hovedinitiativtagerne til disse møder var Kommissionens næstformand Margot WALLSTRÖM, som bl.a. er ansvarlig for forbindelserne til Ombudsmanden, samt Kommissionens generalsekretær Catherine DAY. Margot Wallström holdt også en tale for Ombudsmandens medarbejdere i Strasbourg i december, hvor hun redegjorde for Kommissionens indsats for at forbedre forholdet til borgerne.

Ombudsmanden byggede videre på sine konstruktive arbejdsforbindelser med MEP'er i 2006. Ud over en række møder med de enkelte medlemmer deltog Nikiforos DIAMANDOUROS i løbet af 2006 i fire møder i Udvalget for Andragender, hvor han fremlagde sin årsberetning og særlige beretninger, der dækkede en lang række emner. På udvalgets opfordring deltog der desuden en repræsentant for Ombudsmanden på alle udvalgets møder i løbet af 2006.

Ombudsmanden fortsatte i 2006 sine bestræbelser på at udbygge forbindelserne til andre institutioner og organer. I marts måned mødtes han med præsidenterne for henholdsvis Domstolen, Retten i Første Instans, Retten for EU-personalesager og Revisionsretten samt med formanden for Den Europæiske Investeringsbank i Luxembourg. I oktober var han i Grækenland, hvor han afholdt møder med direktøren for Det Europæiske Genopbygningsagentur og for Det Europæiske Center for Udvikling af Erhvervsuddannelse. Han fremlagde desuden i årets løb sit arbejde for forskellige personalegrupper i EU's institutioner i Bruxelles, Luxembourg og Strasbourg.

Ombudsmanden underskrev en række vigtige aftaler i 2006, som alle havde til formål at sikre borgerne den bedst mulige service.



I marts underskrev han en ny aftale med Parlamentet, som omfatter samarbejde inden for bl.a. byggepolitikker, informations- og kommunikationsteknologi. Denne nye aftale skulle give Ombudsmanden mulighed for at udnytte de ressourcer, hans kontor har til rådighed, så effektivt som muligt samtidig med, at han sikres fuldstændig uafhængighed i udøvelsen af sit hverv.

En anden vigtig aftale, som blev underskrevet i 2006, var aftalememorandummet med Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse. Denne aftale har til formål at sikre en konsekvent behandling af klager vedrørende databeskyttelse og at undgå unødvendige overlapninger. Ombudsmanden og Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse, Peter HUSTINX, underskrev aftalememorandummet i Bruxelles den 30. november<sup>3</sup>.

Ombudsmanden underskrev tidligere samme dag en aftale med den spanske regering om at give borgere mulighed for at klage til Den Europæiske Ombudsmand på et af de andre officielle sprog i Spanien ud over spansk (baskisk, catalansk/valenciansk og galicisk). Ved at underskrive denne aftale bragte Ombudsmanden sin praksis i overensstemmelse med konklusionerne fra Det Europæiske Råds møde i juni 2005, hvori det fastsættes, at disse sprog skal kunne anvendes for at fremme de spanske borgeres kommunikation med EU-institutioner. Spaniens faste repræsentant i EU, ambassadør Carlos BASTARRECHE SAGÜES, underskrev aftalen på vegne af den spanske regering.

### Forbindelser til ombudsmænd og tilsvarende organer

Den Europæiske Ombudsmand arbejder tæt sammen med sine kolleger på nationalt, regionalt og lokalt plan for at sikre, at borgernes klager behandles hurtigt og effektivt. Dette samarbejde er særligt vigtigt i lyset af, at mange klagere henvender sig til Den Europæiske Ombudsmand, når de har problemer med en national, regional eller lokal forvaltning. I mange tilfælde er ombudsmanden i den pågældende stat en effektiv klageinstans. Samarbejdet er desuden vigtigt for at sætte fokus på væsentlige begivenheder og udviklinger inden for ombudsmandshvervet, udveksle informationer om EU-retten og udveksle erfaringer om bedste praksis. Samarbejdet foregår primært inden for det europæiske netværk af ombudsmænd, selv om Den Europæiske Ombudsmand også deltager i konferencer, seminarer og møder uden for netværket.

#### *Det europæiske netværk af ombudsmænd*

Det europæiske netværk af ombudsmænd omfatter nu næsten 90 kontorer i 31 lande, herunder kontorer på nationalt og regionalt plan i EU og på nationalt plan i EU-ansøgerlandene samt Norge og Island. Netværket fungerer som en effektiv mekanisme for samarbejde om sagsbehandling. Hvor det er muligt, oversender Den Europæiske Ombudsmand sager direkte til nationale eller regionale ombudsmænd eller giver klageren råd om, hvad der er mest hensigtsmæssigt. I 2006 rådede Ombudsmanden 828 klagere til at henvende sig til en national eller regional ombudsmand og oversendte 363 klager (hvoraf 270 vedrørte samme emne) direkte til den kompetente ombudsmand.

Ud over den løbende uformelle informationsudveksling via netværket findes der en særlig procedure, som nationale eller regionale ombudsmænd kan benytte til at anmode om skriftlige svar på forespørgsler om EU-retten og dens fortolkning, herunder forespørgsler foranlediget af konkrete klagesager. Den Europæiske Ombudsmand svarer enten direkte eller oversender i givet fald forespørgslen til den relevante institution eller det relevante organ i EU. I 2006 modtog Ombudsmanden to forespørgsler (en fra en national og en fra en regional ombudsmand), og tre henvendelser blev færdigbehandlet (hvoraf de to daterede sig tilbage til 2005). Disse forespørgsler beskrives nærmere i kapitel 3.

Netværket arbejder ligeledes aktivt med udveksling af erfaringer om bedste praksis. Dette foregår via seminarer og møder, et regelmæssigt nyhedsbrev, et elektronisk debatforum og en daglig elektronisk nyhedstjeneste.

<sup>3</sup>

Aftalememorandum mellem den europæiske ombudsmand og den europæiske tilsynsførende for databeskyttelse, EUT 2007 C 27, s. 21.



Hvert andet år afholdes der seminarer for nationale og regionale ombudsmænd, arrangeret af Den Europæiske Ombudsmand i samarbejde med en national eller regional kollega. Det femte seminar for regionale ombudsmænd i EU's medlemsstater, med den engelske nationale ombudsmand, Tony REDMOND, og Den Europæiske Ombudsmand som værter, fandt sted i London den 19.-21. november. Omkring 80 regionale ombudsmænd fra de seks lande, hvor der er ombudsmænd på regionalt plan (Belgien, Tyskland, Spanien, Italien, Østrig og Det Forenede Kongerige<sup>4</sup>), deltog i mødet. Emnet for seminaret var »Samarbejde for at fremme god forvaltningsskik og forsvare borgernes rettigheder i EU«. Programmet omfattede drøftelser om EU-retten, fremme af god forvaltningsskik, klagebehandling og samarbejde mellem ombudsmændene.

Kontaktpersoner, som fungerer som netværkets første kontaktpunkt til de nationale ombudsmænds kontorer, mødes ligeledes hvert andet år. Det femte seminar for kontaktpersonerne fandt sted den 18.-20. juni i Strasbourg. Emnet for seminaret var »Fastholdelse af de grundlæggende rettigheder – udveksling af bedste praksis«, og det havde til formål at skabe et forum, hvor kontaktpersonerne kunne drøfte bedste praksis inden for deres respektive institutioner samt diskutere deres arbejde med at fremme grundlæggende rettigheder. Seminaret gav desuden kontaktpersonerne mulighed for at se nærmere på, hvordan netværket fungerer, og foreslå forbedringer. I alt deltog der 28 ombudsmænd fra 26 europæiske lande i seminaret, herunder for første gang repræsentanter for de nationale ombudsmandsinstitutioner i Bulgarien, Kroatien og Rumænien.

Nyhedsbrevet *European Ombudsmen – Newsletter* var også i 2006 et særdeles nyttigt værktøj til udveksling af information om EU-retten og bedste praksis. De to numre, som blev udsendt henholdsvis i april og oktober, indeholdt artikler om EU-rettens suverænitæt, gensidig anerkendelse af kvalifikationer i EU, europæisk miljølovgivning og adgang til miljøoplysninger, ombudsmændenes rolle i forbindelse med tilsyn med fængsler, bred adgang til bredbåndsinternet, forskelsbehandling i adgangen til beskæftigelse, ytringsfrihed, børns rettigheder samt indvandrer- og asylproblemer. Ombudsmandens elektroniske debat- og dokumentfora blev yderligere udbygget i årets løb, så kontorerne nu kan udveksle oplysninger ved at lægge spørgsmål og svar ud i foraene. Der blev indledt flere større debatter om så forskellige emner som det uafhængige tilsyn med fængsler, permanent opholdstilladelse til indvandrerbørn født i EU, bekæmpelse af forskelsbehandling og fremme af lige muligheder samt retten til at stemme ved lokale valg i EU. Ombudsmandens elektroniske nyhedstjeneste – *Ombudsman Daily News* – blev desuden udsendt på alle arbejdsdage med artikler, pressemeddelelser og andre meddelelser fra kontorerne i alle de lande, der er med i netværket.

Informationsbesøg hos ombudsmænd i medlemsstaterne og ansøgerlandene har også vist sig at være særdeles effektive midler til at udbygge netværket og er samtidig en glimrende lejlighed til at skabe øget interesse for de kommunikationsværktøjer, det stiller til rådighed. Den Europæiske Ombudsmand besøgte i 2006 sine kolleger i Luxembourg (marts), Spanien (maj), Nordirland (november) og Bulgarien (november).

### Møder

Ombudsmandens samarbejde med kolleger var i årets løb ikke kun begrænset til aktiviteterne i det europæiske netværk af ombudsmænd. For at fremme ombudsmandsinstitutionen, drøfte relationer mellem institutionerne og udveksle erfaringer om bedste praksis deltog han i 28 arrangementer, som var organiseret af nationale og regionale ombudsmænd, og mødtes med en lang række ombudsmænd og repræsentanter for ombudsmandsinstitutioner både i og uden for EU.

### Kommunikationsaktiviteter

En af Ombudsmandens vigtigste funktioner er at skabe kontakt til borgerne. Indsatsen for at formidle oplysninger om retten til at klage over fejl og forsømmelser blev forstærket i 2006. Ombudsmanden og hans medarbejdere fremlagde i løbet af året omkring 120 præsentationer på

<sup>4</sup>

Landene er opført i EU's protokolorden, dvs. i alfabetisk orden efter hvert lands navn på originalsproget. Denne protokolorden anvendes i hele denne publikation.



konferencer, seminarer og møder. Ombudsmandens besøg i Luxembourg, Spanien, Nordirland og Bulgarien bidrog yderligere til at skabe øget opmærksomhed hos borgere om deres ret til at klage til Den Europæiske Ombudsmand.

Medieaktiviteterne blev optrappet i 2006, og der blev udsendt i alt 22 pressemeddelelser til journalister i hele Europa. Emnerne for disse pressemeddelelser var bl.a. valg af sprog på EU-formandskabernes hjemmesider, gennemsigtighed i forbindelse med lobbyisme og tilskud, en klage over utilstrækkelig gennemførelse af arbejdstidsdirektivet og manglende åbenhed i forbindelse med Rådets funktioner. Ombudsmanden gav mere end 40 interviews til journalister fra den trykte presse, radio og tv og de elektroniske medier i Bruxelles, Strasbourg og i andre lande og byer. Han gjorde også rede for sit arbejde og besvarede spørgsmål ved pressekonferencer og møder.

Der blev i årets løb distribueret et omfattende materiale om Ombudsmandens arbejde, navnlig i forbindelse med Europa-Parlamentets Åbent Hus-arrangementer, som blev afholdt i maj. To vigtige kommunikationsværktøjer blev opdateret i 2006: Klagevejledningen og klageformularen *Den Europæiske Ombudsmand: Kan han hjælpe Dem?* blev udsendt på 23 sprog, og brochuren *Den Europæiske Ombudsmand – Kort fortalt* blev lanceret på 25 sprog. Ombudsmandens festskrift med titlen *The European Ombudsman: Origins, Establishment, Evolution* udkom i november i en fransk både hæftet og indbundet udgave. Ombudsmanden fortsatte også med at distribuere kopier af sine øvrige publikationer i årets løb, ikke mindst *Den Europæiske kodeks for god forvaltningsskik*, som udkom på 25 sprog. Denne kodeks blev udfærdiget i Makedonien i 2006 for at hjælpe med at fremme god forvaltningsskik i Den Tidligere Jugoslaviske Republik Makedonien.

Ombudsmandens hjemmeside blev regelmæssigt opdateret med afgørelser, pressemeddelelser og detaljerede oplysninger om hans kommunikationsaktiviteter. Hjemmesiden blev sammen med hjemmesiderne for de øvrige EU-institutioner, organer og agenturer i maj måned flyttet til det nye topdomæne .eu. Den officielle adresse er nu: <http://www.ombudsman.europa.eu>

Fra 1. januar til 31. december 2006 var der 416 533 besøg på Ombudsmandens hjemmeside. Den engelsksprogede udgave var den mest besøgte efterfulgt af den franske, den spanske, den tyske og den italienske udgave. Hvad angår de besøgendes geografiske oprindelse, kom de fleste fra Italien efterfulgt af Sverige, Det Forenede Kongerige, Spanien og Tyskland. Ombudsmandens hjemmeside indeholder links til hjemmesiderne for de nationale og regionale ombudsmænd i hele Europa. Disse referencesider blev besøgt 44 000 gange i løbet af 2006, hvilket tydeligt viser, at Ombudsmandens arbejde med at koordinere det europæiske netværk af ombudsmænd har været af stor betydning for borgerne.

### Udvikling internt i institutionen

Ombudsmanden fortsatte i 2006 bestræbelserne på at sikre, at institutionen var rustet til at behandle klager fra borgere i 25 medlemsstater på 21 officielle EU-sprog. Man forberedte sig ligeledes til Bulgariens og Rumæniens optagelse den 1. januar 2007.

På personalesiden udnævnte Ombudsmanden den 1. august 2006 sin første generalsekretær efter en åben ansættelsesprocedure. Der blev desuden ansat en tredje ledende juridisk rådgiver til den juridiske afdeling for yderligere at forbedre procedurerne for sagsbehandling og kvalitetskontrol.

Antallet af stillinger i Ombudsmandens stillingsfortegnelse steg fra 51 i 2005 til 57 i 2006. Denne stigning skyldes primært forberedelserne til Bulgariens og Rumæniens optagelse og gennemførelsen af beslutningen om at gøre institutionen helt uafhængig af Parlamentet i relation til personaleadministration. Der er ikke planlagt stillinger i budgettet for 2007, som budgetmyndigheden vedtog i december 2006.

For at udvikle og øge forståelsen for institutionens værdier og opgaver samt fremme en effektiv gennemførelse heraf arrangerede Ombudsmanden i oktober 2006 et refleksionsmøde for sine medarbejdere. Dette møde var det første af sin slags i institutionens korte historie.

I forbindelse med forberedelsen til refleksionsmødet blev medarbejderne i en øvelse til selvvurdering opfordret til at tilkendegive deres holdning til, hvordan kontoret generelt fungerer, samt til den



overordnede effekt af Ombudsmandens hidtidige arbejde. Det skete i form af et spørgeskema, hvor medarbejderne skulle evaluere forskellige aspekter af Den Europæiske Ombudsmands arbejdsprocedurer og -metoder inden for institutionens forskellige aktivitetsområder samt Ombudsmandens resultater over for borgerne generelt. Denne vigtige aktivitet tjente yderligere det formål at forbedre institutionens risikostyring, hvilket er et krav i EU's interne kontrolstandarder.

Resultaterne af spørgeskemaet udgjorde sammen med andet baggrundsmateriale grundlaget for drøftelserne under mødet, som fokuserede på (i) formålet med god forvaltningsskik ud fra både et konceptuelt og et proceduremæssigt synspunkt, (ii) hvordan man når ud til den brede offentlighed og henvender sig mere målrettet til et mere specialiseret publikum samt (iii) måder til yderligere at styrke og fremme en servicekultur i Ombudsmandens kontor. Alle medarbejdere blev opfordret til at deltage aktivt i drøftelserne. Der var efter refleksionsmødet bred enighed om, at det var et produktivt og nyttigt initiativ, som med fordel kunne gentages.

Ombudsmanden vedtog en ny budgetstruktur for 2007. De samlede bevillinger for 2007 beløber sig til 8 152 800 EUR (mod 7 682 538 EUR i 2006).

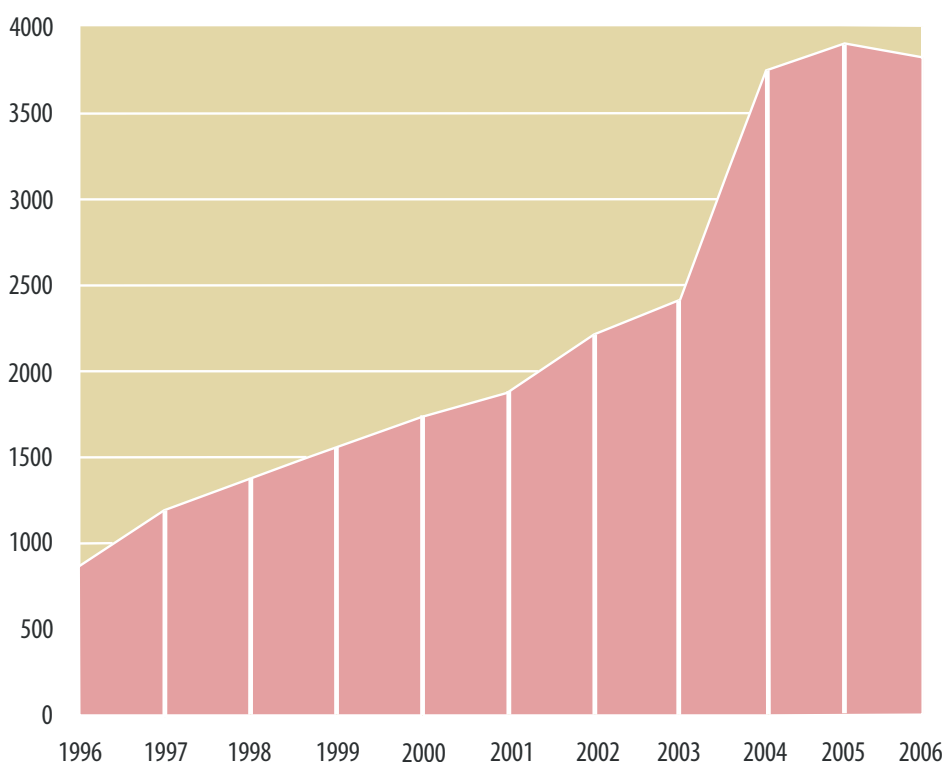


## STATISTIK

### 1 BEHANDLEDE SAGER I 2006

1.1	<b>SAMLET SAGSMÆNGDE I 2006</b> .....	4 422 <sup>1</sup>
	— undersøgelser, der ikke var afsluttet pr. 31.12.2005 .....	315 <sup>2</sup>
	— klager, der afventer afgørelse om antagelighed pr. 31.12.2005 .....	270
	— klager modtaget i 2006.....	3 830 <sup>3</sup>
	— Den Europæiske Ombudsmands undersøgelser på eget initiativ .....	9

**Antal klager modtaget i perioden 1996-2006**



<sup>1</sup> Heraf 281 klager om samme emne.

<sup>2</sup> Heraf tre undersøgelser på eget initiativ foretaget af Den Europæiske Ombudsmand og 312 undersøgelser baseret på klager.

<sup>3</sup> Heraf 281 klager om samme emne, som nævnt i fodnote 1.

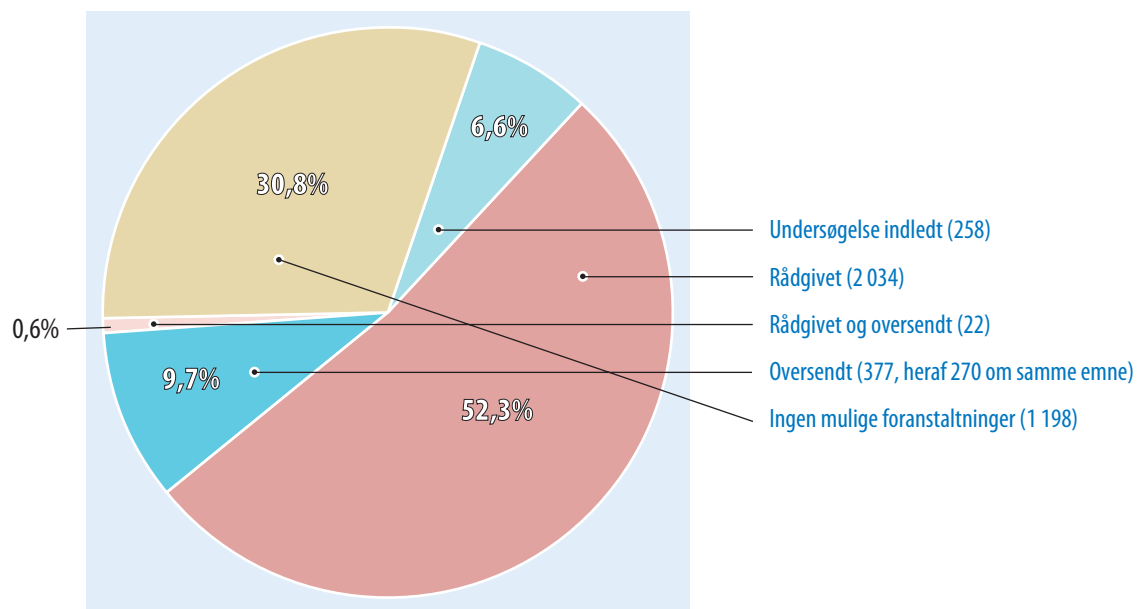




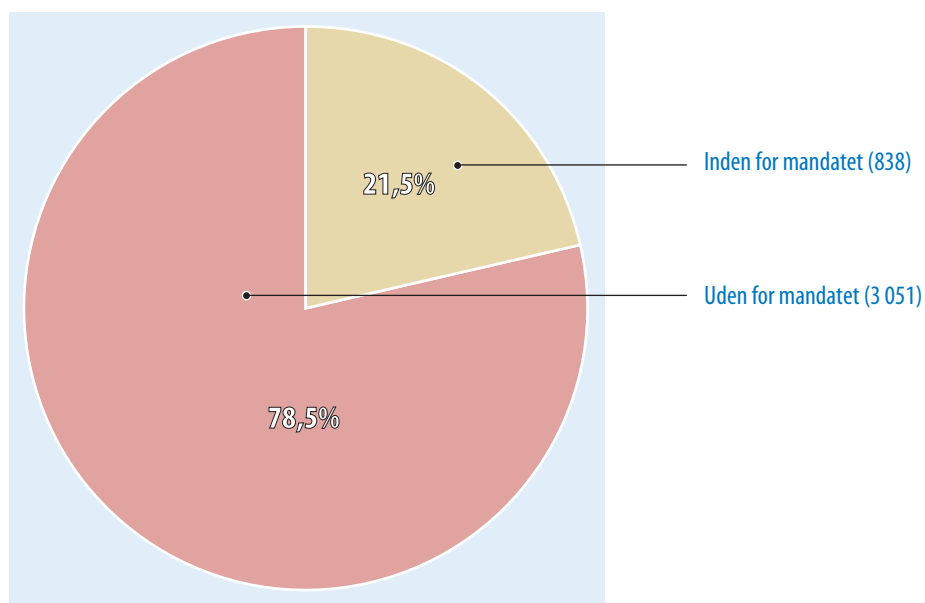
## 1.2 AFSLUTTET UNDERSØGELSE AF ANTAGELIGHED/UANTAGELIGHED .....95%

### 1.3 KLASSIFICERING AF KLAGERNE

#### 1.3.1 Klager i overensstemmelse med den type foranstaltning, Den Europæiske Ombudsmand har truffet for at imødekomme klagerne

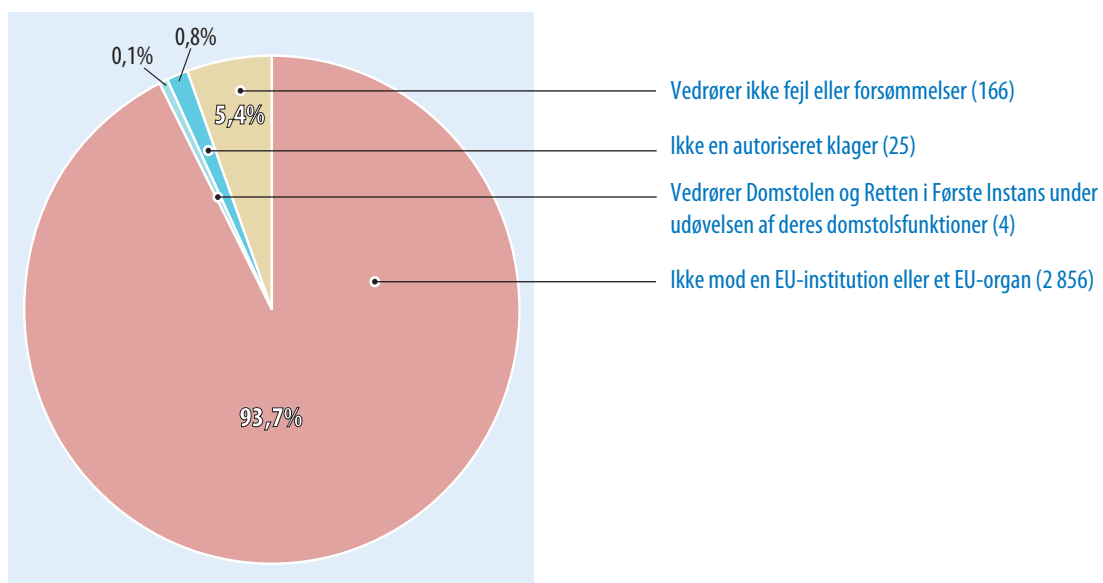


#### 1.3.2 Klager i overensstemmelse med Den Europæiske Ombudsmands mandat



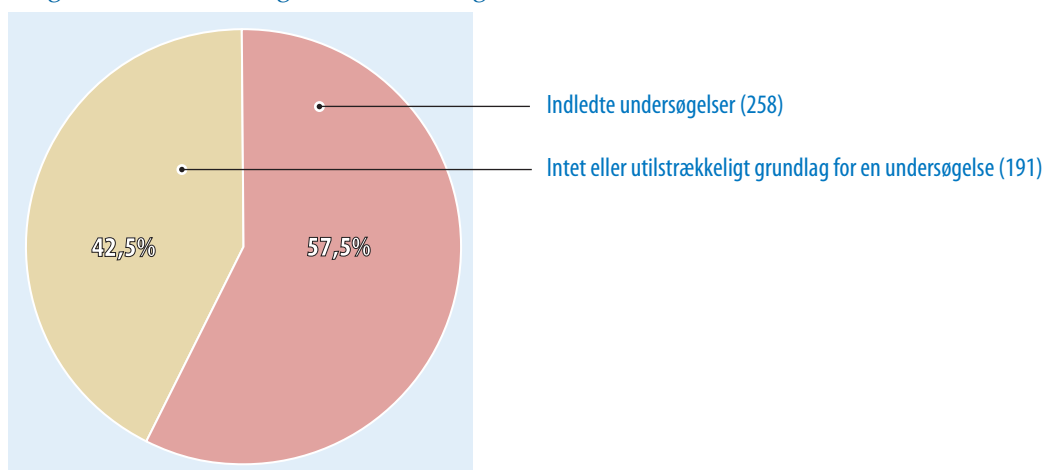


## UDEN FOR MANDATET

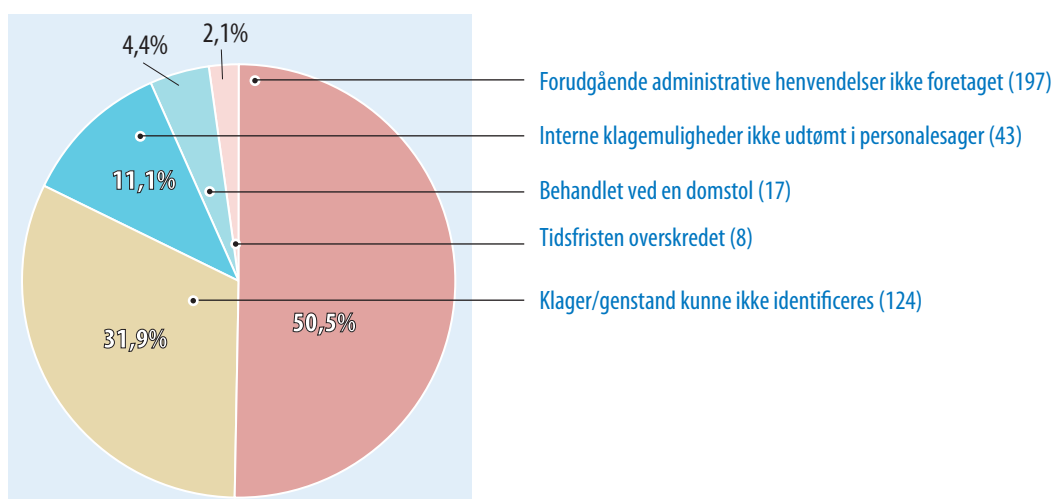


## INDEN FOR MANDATET

Klager, der kunne antages til behandling



Klager, der ikke kunne antages til behandling



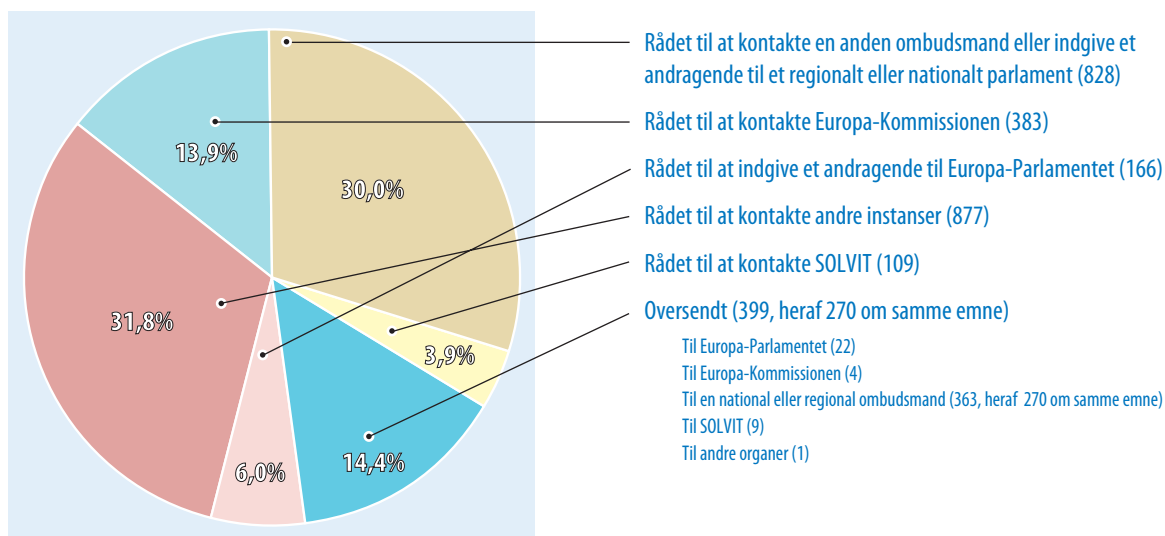




## 2

## OVERSENDTE SAGER OG RÅDGIVNING

(I nogle sager kan der gives flere råd)



## 3

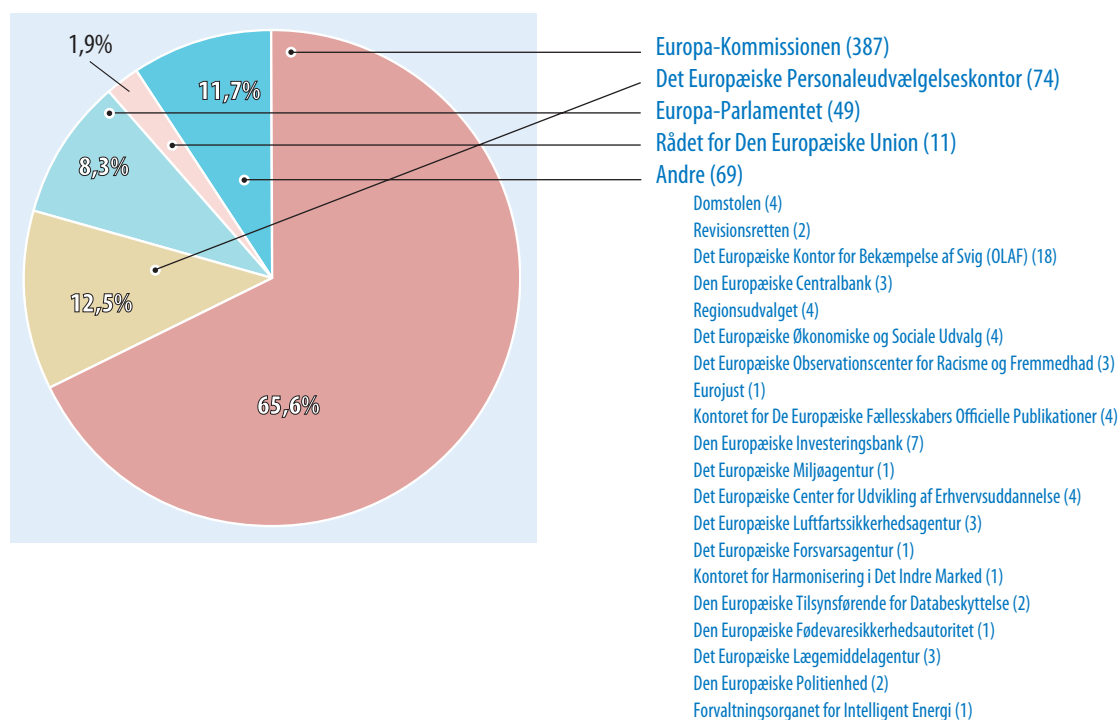
## UNDERSØGELSER I 2006..... 582

I 2006 foretog Den Europæiske Ombudsmand 582 undersøgelser, hvoraf 267 blev indledt i 2006 (heraf ni på eget initiativ), mens 315 var overført fra 2005 (heraf tre på eget initiativ).

## 3.1

## UNDERSØGTE INSTITUTIONER OG ORGANER

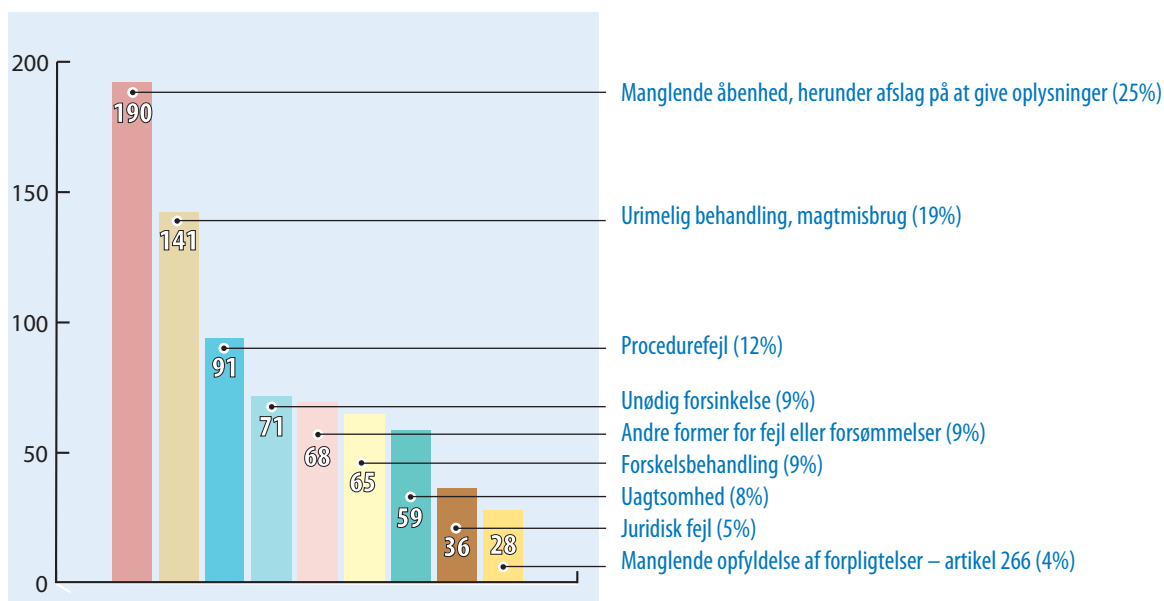
(Nogle sager angår to eller flere institutioner eller organer)





### 3.2 TYPER PÅSTÅEDE FEJL ELLER FORSØMMELSER

(I nogle sager nedlægges der påstand om to eller flere typer fejl eller forsømmelser)

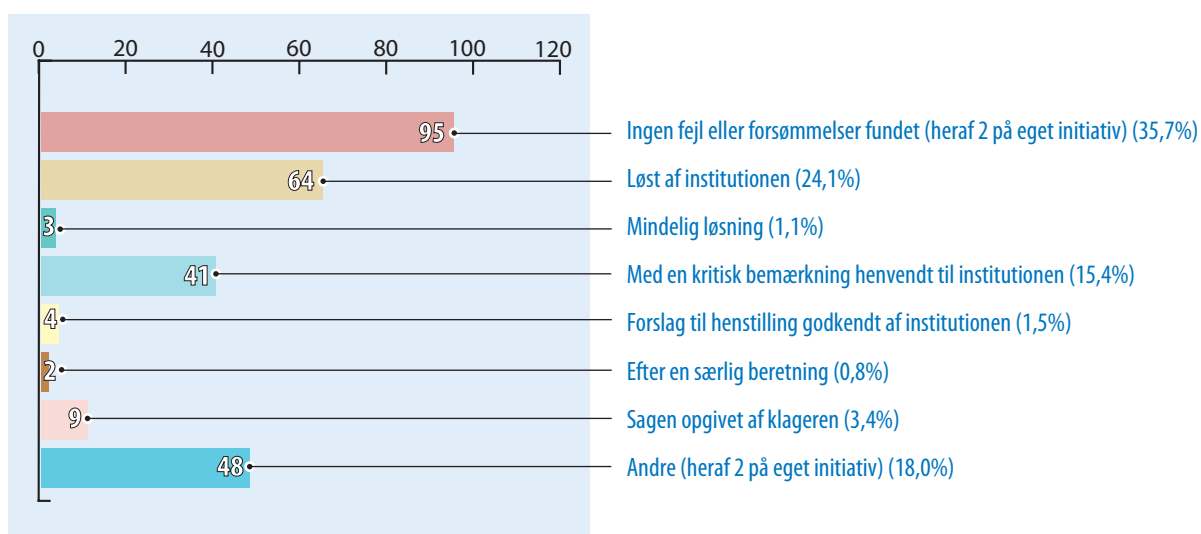


### 3.3 FORSLAG TIL MINDELIGE LØSNINGER, FORSLAG TIL HENSTILLINGER OG SÆRLIGE BERETNINGER I 2006

— forslag til mindelige løsninger .....	28
— forslag til henstillinger .....	13
— særlige beretninger .....	2

### 3.4 AFSLUTTEDE UNDERSØGELSER..... 250<sup>4</sup>

(En undersøgelse kan afsluttes af en eller flere følgende årsager)



4

Heraf tre undersøgelser på Ombudsmandens eget initiativ.



## 4 BAGGRUNDEN FOR KLAGER REGISTRERET I 2006

### 4.1 KLAGERNE

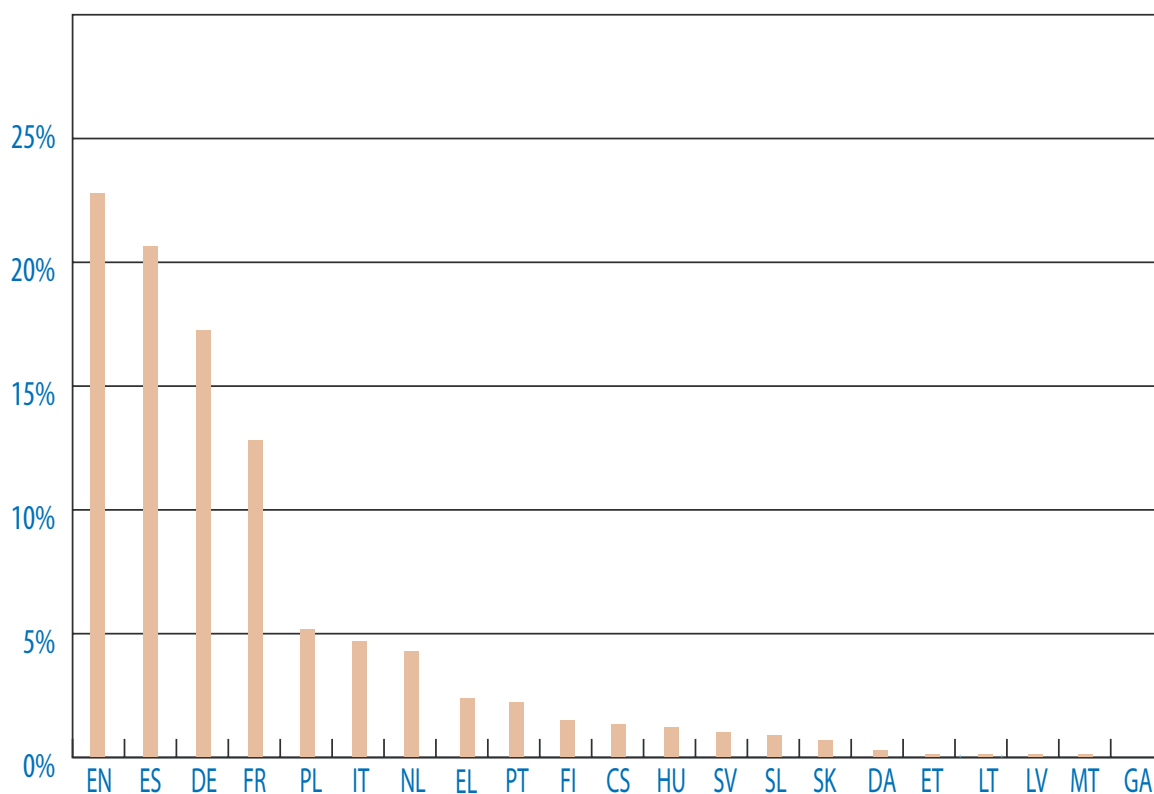


Virksomheder og foreninger  
5,5 % (211)



Enkeltpersoner  
94,5 % (3 619)

### 4.2 KLAGERNES SPROG





## 4.3

## KLAGERNES GEOGRAFISKE OPRINDELSE

Land	Antal klager	% af klager	% af befolkningen i EU	Frekvens <sup>1</sup>
Luxembourg	54	1,4	0,1	14,2
Malta	33	0,9	0,1	10,0
Cypern	44	1,1	0,2	7,6
Belgien	241	6,3	2,3	2,8
Slovenien	44	1,1	0,4	2,7
Spanien	781	20,4	9,4	2,2
Finland	74	1,9	1,1	1,7
Irland	47	1,2	0,9	1,4
Østrig	81	2,1	1,8	1,2
Grækenland	105	2,7	2,4	1,1
Portugal	96	2,5	2,3	1,1
Ungarn	72	1,9	2,2	0,9
Slovakiet	37	1,0	1,2	0,8
Tjekkiet	67	1,7	2,2	0,8
Tyskland	537	14,0	17,8	0,8
Nederlandene	106	2,8	3,5	0,8
Polen	228	6,0	8,2	0,7
Sverige	53	1,4	1,9	0,7
Estland	7	0,2	0,3	0,7
Frankrig	335	8,7	13,6	0,6
Letland	12	0,3	0,5	0,6
Danmark	20	0,5	1,2	0,4
Italien	207	5,4	12,7	0,4
Det Forenede Kongerige	147	3,8	13,0	0,3
Litauen	9	0,2	0,7	0,3
Andre	291	7,6		
Ukendt	102	2,7		

<sup>1</sup> Dette tal er beregnet ved at dividere procentdelen af klager med procentdelen af befolkningen. Hvis det er større end 1, betyder det, at der kommer flere klager fra det pågældende land til Ombudsmanden, end hvad der kunne forventes ud fra befolkningens størrelse. Alle procenttal i ovenstående tabel er afrundet til én decimal.



## SÅDAN KONTAKTER DE DEN EUROPÆISKE OMBUDSMAND

### PR. POST

Den Europæiske Ombudsmand  
1, Avenue du Président Robert Schuman  
B.P. 403  
FR-67001 Strasbourg Cedex  
Frankrig

### PR. TELEFON

+33 3 88 17 23 13

### PR. FAX

+33 3 88 17 90 62

### PR. E-MAIL

eo@ombudsman.europa.eu

### HJEMMESIDE

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











DEN EUROPÆISKE OMBUDSMAND UNDERSØGER KLAGER OVER FEJL ELLER  
FORSØMMELSER I DEN EUROPÆISKE UNIONS INSTITUTIONER



DEN EUROPÆISKE OMBUDSMAND OG HANS PERSONALE

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